RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France Travail

Marché de prestations de services ayant pour objet le nettoyage des locaux, de la vitrerie ainsi que la fourniture des consommables sanitaires et l'évacuation des déchets de France Travail Auvergne-Rhône-Alpes

Procédure prévue à l'article L.2124-1 du code de la commande publique

Numéro de consultation : 202703NETTOYAG

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France Travail

SOMMAIRE

1. Contexte 5

2. Dispositions générales 5

2.1. Objet du marché 5

2.2. Périmètre géographique du marché, décomposition en lots et volumétrie 5

2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité 6

2.3.1. Hygiène 7
2.3.2. Propreté 7
2.3.3. Aspect 7
2.3.4. Confort 8

3. Description des prestations attendues 8

3.1. Recommandations générales 8

3.2. Prestations forfaitaires 9

3.2.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux, de la vitrerie et de la gestion des déchets 9
3.2.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux et de la vitrerie 9
3.2.1.2. Gestion des déchets : points de collecte en apport volontaire 10
3.2.1.3. Ramassage des déchets 10
3.2.2. Fourniture des consommables pour les sanitaires et les espaces détente 11
3.2.2.1. Détail des consommables 11
3.2.2.2. Appareils de distribution des consommables 12
3.2.3. Eliminations des emballages des consommables et des produits utilisés 14

3.3. Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait 14

3.3.1. Généralités 14
3.3.2. Remplacement des femmes de ménage France Travail 15

4. Contrôle de la qualité des prestations 15

4.1. Auto contrôle qualité par le titulaire 16

4.2. Contrôle qualité contradictoire 16

4.3. Suivi des actions correctives 17

4.4. Contrôle des prestations complémentaires 17

5. Description, accès et conditions d'utilisation des locaux 18

5.1. Détail des locaux et répartition par zone 18

5.2. Accès aux locaux et équipement 19
5.2.1. Généralités 19
5.2.2. Gestion des moyens d'accès 19
5.3. Conditions d'utilisation des locaux de France Travail 20
5.3.1. Branchements 20
5.3.2. Protection des installations 21
6. Matériel et produits de nettoyage 21
6.1. Matériel de nettoyage 21
6.2. Produits de nettoyage 22
6.3. Acheminement des matériels et produits 25
6.4. Stockage des matériels et produits 25
7. Moyens humains 26
7.1. Equipe locale de nettoyage 26
7.1.1 Le chef d'équipe 26
7.1.2 Les agents de propreté 27
7.2. Registre du personnel 28
7.3. Horaires 28
7.3.1. Travail en journée 28
7.3.2. Horaires à respecter dans la cadre de l'exécution du marché 29
7.3.3. Gestion des absences 29
7.4. Obligations du personnel 30
7.4.1. Prise de poste 30
7.4.2. Formation du personnel 30
7.4.3. Vêtements de travail 30
7.4.4. Comportement du personnel 31
8. Prescriptions d'hygiène et de sécurité 31
8.1 Consignes de sécurité 31
8.2 Plan de prévention des risques 32
9. Gouvernance 32
9.1 Commencement d'exécution du marché 32
9.1.1. Planning des prestations périodiques et périodicité d'exécution 33
9.1.2. Outils de communication 33
9.1.3. Installation du chantier 34
9.2 . Interlocuteurs du titulaire et de France Travail 35

9.3 . Comité de pilotage trimestriel....35
9.4 . Plan de progrès annuel....36
10. Détail des annexes 37
Annexe 1 : Détail des sites....37
Annexe 2 : Détail et fréquence du nettoyage et personnel France Travail assurant le nettoyage....37
Annexe 3 : Liste du personnel France Travail par site (concerne le lot 5 uniquement) 37
Annexe 4 : Référentiel du contrôle qualité....37
Annexe 5 : Liste des prestations complémentaires ponctuelles....38
Annexe 6 : Liste des modèles des distributeurs de consommables par lot....38

1. CONTEXTE

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif dans lequel environ 59 000 agents travaillent et qui reçoit le public des demandeurs d'emploi et des entreprises au sein de ses agences.
Tant pour la qualité de vie au travail de ses agents que pour son image, France Travail se doit de maintenir une qualité de propreté irréprochable de son parc immobilier. C'est un enjeu fondamental pour France Travail.

Les locaux concernés sont les locaux de France Travail Auvergne-Rhône-Alpes à usage de bureaux et des zones d'accueil du public. Ils comprennent : des bureaux, des salles de réunions et de formation, des halls d'accueil, des escaliers, paliers, couloirs, ascenseurs, sanitaires, espaces détente, locaux techniques (zones de stockage, d'archivage, local ménage, parking, terrasse...).

La Région ARA est composée de :

- 112 agences recevant du public ou dédié à la formation de ses agents : agence, campus, point relais, ...
- Dont 9 sites administratifs (Direction Régionale, Direction Territoriale, plateforme, Direction de production)

2. DISPOSITIONS GENERALES

2.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet le nettoyage des locaux, de la vitrerie ainsi que la fourniture des consommables sanitaires et l'évacuation des déchets pour les sites et structures de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (ARA) de France Travail, listés en annexe 1 du CCFT.

Le présent cahier des charges fonctionnel et technique a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre des prestations énumérées ci-dessus et leur périodicité ainsi que la liste des sites et leurs caractéristiques.

2.2. Périmètre géographique du marché, décomposition en lots et volumétrie

Le présent marché a pour périmètre géographique celui de la région Auvergne-Rhône-Alpes de France Travail.

La prestation est décomposée en lots définis ci-après :

N° DE LOT	INTITULE	NB BATIMENTS	SURFACES en m² hors parking
Lot n° 1	Département de l'Ain (01)	7	7052
Lot n° 2	Départements de l'Ardèche (07) et de la Drôme (26)	11	12502
Lot n° 3	Département de l'Isère (38)	17	17969
Lot n° 4	Département de la Loire (42) et Haute-Loire (43)	15	16503
Lot n° 5	Départements de l'Allier (03), du Cantal (15) et du Puy de Dôme (63)	19	18444
Lot n° 6	Département du Rhône (69)	26	35962
Lot n° 7	Département de la Savoie (73)	7	7078
Lot n° 8	Département de la Haute-Savoie (74)	10	10565
TOTAUX		**112**	**126075**

Le nombre de m² se calcule, par défaut, à partir de la Surface Utile Brut (SUB).

Les superficies au sol à nettoyer, énoncées dans le marché, s'entendent déduction faite de l'emprise au sol des cloisons non porteuses et du mobilier non déplaçable couvrant le sol.

Un accord sur la qualité de vie au travail a été signé en 2024 au sein de France Travail. Il a une durée de 3 ans à compter du 1/1/2025 au 31/12/27.
Cet accord vise tous les agents de France Travail et offre une amplitude pouvant aller jusqu'à 2 jours de télétravail par semaine + 1 jour de travail de proximité selon le profil de l'agent.
L'indication de l'effectif présent moyen par site figure à l'annexe 1 du CCFT.

2.3. Obligation de résultat et niveau de qualité

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté. Le titulaire est tenu de garantir un état de propreté des locaux.

Le titulaire a une obligation de résultat, qu'il s'agisse des prestations forfaitaires ou des prestations complémentaires ponctuelles qui lui seront éventuellement commandées.
Il appartient donc au titulaire de disposer et de mettre en œuvre les ressources de toute nature qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché et qui lui permettent d'atteindre les objectifs de résultats qui y sont assignés.

Cela implique que les moyens mis en œuvre, qu'ils soient humains ou techniques, sont exclusivement à sa charge et qu'ils se doivent d'être proportionnels pour l'atteinte d'un objectif de propreté irréprochable.

Les projets de déménagement, de restructuration de sites ou de travaux, en cours d'exécution, ne doivent pas se traduire par un relâchement du niveau d'entretien.
La qualité des prestations devra impérativement être satisfaisante et en conformité avec les prescriptions de l'INRS en vigueur et, en particulier, les critères qualité détaillés aux points 2.3.1 à 2.3.4 suivants.

2.3.1. Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes visant à la conservation de la santé.
Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces, que des atmosphères ambiantes.
Les prestations de nettoyage devront s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux. A ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes et de produits nocifs, à désinfecter les locaux et le matériel ainsi qu'à éliminer les matières souillées.
Le titulaire doit prêter une attention toute particulière à la propreté des lieux et, sans que cela soit exhaustif, les locaux sanitaires, douches, cuisine et équipements concernant les déchets, pour lesquels la qualité d'hygiène doit être irréprochable.

2.3.2. Propreté

La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, etc., présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.

2.3.3. Aspect

L'aspect est l'impression visuelle de netteté et de parfaite propreté qu'offre un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage doivent notamment permettre d'éliminer les salissures macroscopiques et les tâches non indélébiles. Les prestations devront donc être adaptées aux lieux.
Les prestations de nettoyage devront arriver à un résultat sans trace et sans poussière.

2.3.4.Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.
Il est apprécié au travers des facteurs suivants :

- Aspect ;
- Perceptions olfactives, tactiles et auditives ;
- Sécurité.

Les prestations ont notamment pour objectif d'obtenir :

- L'absence d'odeur : supprimer ou masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (exemples : urine, excréments, moisissures, ordures). En règle générale, il ne peut être utilisé des produits dont les odeurs ne peuvent être tolérées ou non conformes aux normes et exigences d'environnementales ;
- L'absence de toucher désagréable des surfaces : il est important d'utiliser des produits complètement inertes après séchage. Les surfaces traitées ne doivent pas comporter de traces, ne doivent pas coller ou être désagréables au toucher et contact ;
- L'absence de bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement ;
- L'absence de risque et de danger (notamment le risque de glissade et de chute, la nature des produits employés, etc.).

Le détail des niveaux d'exigence des contrôles, et en particulier des contrôles contradictoires, est prévu à l'annexe 4 du présent CCFT selon les zones nettoyées. Les modalités d'application de ces contrôles sont prévues à l'article 4 du présent CCFT.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1. Recommandations générales

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux dont le titulaire devra assurer les prestations de nettoyage.

Les employés du titulaire veillent à conserver, après l'opération, leur disposition initiale aux meubles, dossiers et objets divers posés sur les meubles et bureaux.

Le mobilier léger peut être déplacé pour les besoins du nettoyage, mais il est interdit de déplacer du mobilier sur les tables, chaises ou bureaux.
Les employés du titulaire veillent à n'éclairer que les pièces où sont réalisés les travaux, ils éteignent les lumières au fur et à mesure de la progression du nettoyage. En aucun cas, l'ensemble des locaux ne doit être éclairé.

En cas de crise sanitaire, France Travail devra se conformer aux recommandations gouvernementales sur le nettoyage, telle que l'augmentation des fréquences de nettoyage, l'utilisation de produits particuliers (virucide, désinfectant…) ou d'éventuelles prestations complémentaires telles que la mise en œuvre de méthodes particulières (nébulisation ou autre).

3.2. Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires comprennent les prestations élémentaires de nettoyage courant des locaux et de la vitrerie. La description et la fréquence de ces prestations sont définies à l'annexe 2 onglet 1 (détail et fréquence du nettoyage) du présent CCFT pour chacune des zones : recevant du public, administrative, sanitaire, détente et extérieure.

Pour les sites ayant du personnel France Travail (lot 5 Montluçon (03) et Mauriac (15)), le prestataire doit réaliser les prestations prévues à l'annexe 2 onglet 2 (spécificités site avec personnel France Travail).
Les prestations forfaitaires comprennent également la fourniture des consommables pour les sanitaires et les espaces détente ainsi que la gestion des déchets.

En cas de crise sanitaire, l'annexe 2 du présent CCFT prévoit des fréquences de nettoyage renforcées. Seules, les périodicités modifiées sont indiquées sur cette annexe.

3.2.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux, de la vitrerie et de la gestion des déchets

3.2.1.1. Prestations forfaitaires de nettoyage des locaux et de la vitrerie

Chaque site bénéficie d'un nettoyage pour l'ensemble de ses locaux (bureaux, hall d'accueil, escaliers ou ascenseurs, couloirs, salles de réunion, sanitaires, espaces détente…), quelle que soit la nature du site (recevant du public ou administratif). La liste des différents sites ainsi que leurs caractéristiques sont fournies à l'annexe 1.
Le titulaire, eu égard à son devoir de conseil, est force de proposition quant aux modalités d'exécution de ces opérations élémentaires et peut proposer à France Travail

tout mode de fonctionnement pertinent tant que l'activité des personnels et la délivrance des services aux usagers de France Travail n'est pas impactée.
Les produits de nettoyage ainsi que les matériels définis à l'article 6 du présent CCFT sont inclus dans la prestation courante forfaitaire de nettoyage des locaux et de la vitrerie.

La prestation de nettoyage de la vitrerie constitue une prestation distincte de la prestation courante de nettoyage des locaux.

Seul, le nettoyage de la vitrerie d'accès très difficile fait l'objet d'une commande de prestation complémentaire.

3.2.1.2. Gestion des déchets : points de collecte en apport volontaire

France Travail a d'ores et déjà mis en place des Points de collecte en Apport Volontaire (PAV) pour gérer ses déchets.

A cet effet, France Travail met à la disposition de ses agents et du public un réseau de PAV, destinés à collecter les différents types de déchets. S'il reste des poubelles individuelles dans des bureaux, le vidage de celles-ci **n'a pas à être réalisé par le titulaire** du présent marché. Seuls les Points d'Apport Volontaires et les poubelles de déchets alimentaires situés dans les salles de repos ou tisaneries sont à collecter et à vider dans les containers adéquats.

A titre d'information, l'annexe 1 indique le nombre prévisionnel de contenants à vider dans le cadre des prestations de nettoyage, objet de ce marché.

3.2.1.3. Ramassage des déchets

Le titulaire assure le ramassage des déchets des points d'apport volontaire (PAV) et veille, le cas échéant, à leur évacuation en respectant les consignes de tri sélectif, conformément aux dispositions locales de ramassage des déchets.
Il sépare les ordures ménagères placées dans des sacs plastiques noirs, des autres déchets : papiers, cartons, et multi déchets (bouteilles plastiques, canettes métal, verre, gobelets en carton et capsules de café métalliques), déposés **dans des sacs plastiques transparents.**
Les sacs transparents mis dans des points d'apport volontaires doivent être fermés avant d'être entreposés dans le container de recyclage de l'établissement.

Le titulaire est chargé de la gestion des déchets des PAV, des poubelles des sanitaires et des espaces détente, en particulier les cafétérias, selon la fréquence définie à l'annexe 2 du présent CCFT.

Le titulaire met en place un dispositif d'acheminement des déchets depuis les locaux jusqu'aux conteneurs prévus pour l'évacuation.
Le titulaire gère la sortie et la rentrée des conteneurs (déchets ménagers) sur la voie publique selon les calendriers et les consignes locales en vigueur sur le territoire de la commune concernée.
Pour information, les conteneurs de tri sélectif (papier/carton, verre, canettes métal et bouteilles plastiques, gobelets en carton et capsules de café métalliques) sont évacués par des prestataires externes.

Il est convenu que le titulaire et France Travail s'efforcent de favoriser, tout procédé ou méthode permettant d'améliorer la gestion des déchets, le respect des normes environnementales ainsi que l'optimisation des coûts.

3.2.2. Fourniture des consommables pour les sanitaires et les espaces détente

Le volume des consommables doit être adapté aux besoins de chaque site et prendre en compte l'effectif présent moyen sur le site indiqué à l'annexe 1 du présent CCFT. Cet effectif prend en compte le temps d'absence sur site à la suite de la mise en œuvre de l'accord sur le télétravail signé à France Travail, qui prévoit 2 jours maximum de télétravail par agent.
Le titulaire doit assurer un réapprovisionnement en consommables suffisant sur le site pour permettre une distribution sans rupture, dont les modalités sont décrites dans son offre.
Le titulaire s'engage à toujours maintenir un stock tampon d'une semaine dans l'établissement.

La réception et le stockage des produits consommables sont réalisés dans les mêmes conditions que ce qui est défini aux l'article 6.2 et 6.4 du présent CCFT pour le matériel et les produits de nettoyage.

3.2.2.1. Détail des consommables

La fourniture des produits consommables destinés notamment aux sanitaires et aux espaces détente, selon la liste ci-dessous, est à la charge du titulaire :

- Papier hygiénique
- Sacs hygiène féminine

- Essuie-mains papier (y compris pour l'essuyage de la vaisselle dans les espaces détente)
- Savon (liquide, mousse)
- Désodorisants à mèche (conformes aux normes de sécurité en vigueur)
- Sacs poubelles (transparents dans les zones d'accueil du public et les Points d'Apport Volontaire et noirs pour les déchets ménagers).
- Ensemble balayette (à remplacer en cas de besoin)
- Poubelles sanitaires (à remplacer en cas de besoin)
- Poubelles hygiènes féminines (à remplacer en cas de besoin)

Ces consommables doivent être conformes aux exigences de l'éco label européen en vigueur ou équivalent.

France Travail se réserve le droit de procéder aux vérifications relatives au respect de cette spécification, de demander au titulaire le retrait de consommables qui ne répondraient pas à ces exigences et d'appliquer des pénalités conformément aux dispositions de l'article 7 du Contrat.

Le titulaire fournit ces produits à l'ensemble des sites sur lesquels il intervient, dont la liste est fournie en annexe 1.
Il adresse trimestriellement la liste détaillée en volume, sous format Excel, des consommables livrés, par établissement, au cours du trimestre précédent.

Le titulaire se conforme à l'article 3.2.3 ci-dessous concernant l'élimination des emballages des consommables.

3.2.2.2. Appareils de distribution des consommables

France Travail fournit :

- à l'annexe 1 du présent CCFT, pour chacun des sites, la liste des équipements et leur nombre ainsi que la liste des zones équipées.
- à l'annexe 6 du présent CCFT, pour chacun des lots, la liste des modèles des distributeurs de consommables. **Pour le lot 4 (Loire/ Haute-Loire), le lot 5 (Allier/Cantal/Puy de Dôme) et le lot 6 (Rhône), le prestataire précédent retire les distributeurs dans le mois suivant le début du marché.**

Le titulaire a la possibilité d'utiliser les équipements déjà mis en place par l'ancien prestataire **sauf pour le lot 4 (Loire/ Haute-Loire), le lot 5 (Allier/Cantal/Puy de Dôme) et le lot 6 (Rhône)**, s'ils sont compatibles avec les consommables proposés dans son offre.

Les appareils mis à disposition par le titulaire doivent être en bon état de fonctionnement. Il incombe à celui-ci d'entretenir et de remplacer, le cas échéant, ces appareils.

Pour répondre à la démarche de la responsabilité sociétale et environnementale, France Travail opte pour **3** possibilités concernant les distributeurs de consommables sur sites :

- **Cas 1** : Autorisation avec maintien des équipements

À la fin du marché, une autorisation du titulaire précédent permet de laisser sur place les équipements installés pendant l'exécution du contrat.
Le nouveau titulaire du marché utilise les équipements mis en place précédemment (Annexe 6 du CCFT).

- **Cas 2** : Autorisation accordée, mais matériel incompatible avec les consommables du titulaire

Si le matériel installé, dans le marché précédent, n'est pas compatible avec celui du nouveau titulaire, il doit :

- procéder au retrait des anciens équipements et assurer l'installation des nouveaux appareils correspondant aux consommables cités à l'article 3.2.2.1, aux mêmes endroits que ceux retirés pour éviter toute remise en état du revêtement mural ;
- effectuer l'enlèvement de l'ancien matériel le même jour que la pose du nouveau matériel (de qualité équivalente). Le titulaire est responsable de toute dégradation anormale des installations. Il assure l'enlèvement et le transport retour des équipements dans les mêmes conditions que leur livraison.

- **Cas 3 (lot 4 (Loire/Haute-Loire), lot 5 (Allier/Cantal/Puy de Dôme) et lot 6 : (Rhône)** : Pas d'autorisation accordée du prestataire précédent, retrait de l'ancien matériel par le précédent prestataire dans le mois suivant le début du marché

Lorsque le distributeur de consommables doit être remplacé, le titulaire s'engage à le remettre au même endroit de façon à éviter la remise en état du revêtement mural.
Le titulaire assure l'installation et la mise à disposition des appareils correspondant aux consommables cités à l'article 3.2.2.1.
Le prix de la mise à disposition des distributeurs est compris dans les prestations forfaitaires.
Le titulaire s'organise alors, s'il y a lieu, avec le précédent titulaire du marché afin de coordonner la dépose des matériels précédents et l'installation simultanée des nouveaux matériels.

Le titulaire est tenu de respecter une configuration et un nombre d'équipements strictement identiques à l'installation initiale. Tout retrait de l'ancien matériel, non

effectué le jour même, entraîne des pénalités prévues à l'article 7 du contrat, dans un délai d'un mois suivant le début de la prestation.

En cas de nécessité de remplacement d'un appareil issu ou non du marché précédent, le titulaire peut installer un modèle de qualité au moins équivalente (matériel d'occasion autorisé sous réserve d'un état de fonctionnement parfait). Ce matériel doit impérativement être compatible avec l'ensemble des marques de consommables. Sous réserve de l'accord de France Travail, l'installation devra se faire à l'emplacement d'origine afin de préserver l'intégrité des revêtements muraux. Le matériel défectueux sera retiré simultanément au remplacement.
Le titulaire assume la pleine responsabilité de toute dégradation anormale des installations. En cas de panne ou de dysfonctionnement, les interventions de réparation ou de remplacement doivent être réalisées sous 72 heures après signalement (par France Travail ou par ses propres agents). L'intégralité des frais de transport et de main-d'œuvre est à la charge exclusive du titulaire.

3.2.3.Eliminations des emballages des consommables et des produits utilisés

Les emballages en papier, carton, bois et matières plastiques doivent être évacués sans délai du local ménage et lieux concernés par les prestations, au plus tard à l'issue de chaque intervention.
Le titulaire assure leur collecte et leur transport vers ses propres installations, en vue de leur destruction ou de leur valorisation par recyclage, conformément à la réglementation en vigueur.

3.3. Prestations ponctuelles complémentaires hors forfait

3.3.1. Généralités

Pour répondre aux besoins de France Travail, des commandes ponctuelles pourront porter sur des prestations complémentaires désignées dans le bordereau de prix.
Les prestations ponctuelles complémentaires sont effectuées par des intervenants spécialisés, qualifiés pour les réaliser et sans interférence avec les prestations courantes. Ces prestations sont commandées par France Travail. Elles font l'objet de bons de commande. Les prix consentis par le titulaire pour ces prestations figurent au bordereau des prix.

Pour les situations d'urgence (inondation, salissures importantes dans une zone publique, tags…), la date d'exécution peut être imposée par France Travail et se situer dans les 24 heures maximum à partir de la réception de la demande. Dans ce cas, un devis est effectué par le titulaire.

3.3.2. Remplacement des femmes de ménage France Travail

Le nettoyage est assuré par du personnel France Travail dans les sites suivants :

- France Travail MONTLUCON (03)
- France Travail MAURIAC (15)

En cas d'absence (congés et maladie), le nettoyage sera effectué par le titulaire pendant la durée d'absence du personnel France Travail. Les prestations courantes décrites en annexe 2 onglet 1 du CCFT seront réalisées sur bons de commande émis par France Travail lors des remplacements des salariés France Travail. La commande portera sur un nombre de jours et d'heures d'intervention et sur un prix forfaitaire horaire du bordereau de prix.
Le titulaire devra s'assurer avant la prise de poste de son personnel que ce dernier dispose de l'ensemble du matériel pour effectuer sa tâche.
En effet, le titulaire fournit obligatoirement à son personnel les produits de nettoyage nécessaires pendant le temps de remplacement du personnel salarié de France Travail ainsi que le matériel (aspirateur, chariot…) pendant toute la durée du remplacement.
L'utilisation du matériel et produits de nettoyage des agents de France Travail fera l'objet d'une pénalité mentionnée au contrat. De plus, la prestation sera considérée comme non réalisée.

Par ailleurs, le titulaire doit indiquer par mail au responsable de site et à son interlocuteur à France Travail, avant la prise de fonction dans le site, le nom de la personne remplaçante et doit s'assurer qu'elle dispose des moyens d'accès.

4. CONTROLE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

En dehors de l'auto contrôle réalisé par le titulaire et décrit à l'article 4.1 et des contrôles contradictoires décrits à l'article 4.2, France Travail se réserve le droit de réaliser tout contrôle inopiné nécessaire à la bonne exécution du présent marché, sur la base du référentiel du contrôle qualité prévu à l'annexe 4.
France Travail se réserve également le droit de faire évoluer ce référentiel du contrôle qualité en cours d'exécution de ce marché.

4.1. Auto contrôle qualité par le titulaire

Le titulaire réalise un auto contrôle qualité sur site, a minima mensuellement, selon les modalités qu'il aura décrites dans son offre.

Lors de la réunion de lancement du marché, les deux parties définissent les procédures de suivi et de contrôle exercées par le titulaire et qui sont indiquées dans son offre.
Le titulaire peut mettre à disposition un cahier de liaison ou tout autre procédure permettant de communiquer avec France Travail.

En tout état de cause, le titulaire présente à chaque réunion de suivi, le bilan et les résultats des contrôles effectués sur le trimestre précédent.

4.2. Contrôle qualité contradictoire

France Travail se réserve le droit de sous-traiter à un prestataire extérieur la réalisation des contrôles contradictoires ou de se faire accompagner pour effectuer ces contrôles.

France Travail ou son prestataire extérieur adresse au titulaire un planning a minima semestriel de contrôles contradictoires, au moins 1 semaine avant le début du contrôle.

Le titulaire et France Travail ou le prestaire extérieur réalisent un contrôle qualité contradictoire sur site selon une fréquence qui ne peut pas être inférieure au semestre. En cas d'indisponibilité, le titulaire doit prendre contact avec le référent de nettoyage France Travail ou le prestataire extérieur au moins 5 jours ouvrés avant le contrôle.

Le contrôle qualité contradictoire est réalisé à partir du référentiel de contrôle qualité prévue à l'annexe 4 du présent CCFT. Cette grille comprend un système de notation à 4 niveaux (Satisfaisant, Passable, Non satisfaisant, Non applicable) pour chacune des prestations de chacune des zones.
Le taux de qualité du site correspond à la note consolidée des évaluations faites sur chaque prestation dans chaque zone, en prenant en compte le coefficient de pondération. Les prestations qui, lors du contrôle, sont notées « non applicable », ne sont pas prises en compte dans le calcul du taux de qualité. Le seuil d'acceptabilité auquel est comparée la note du contrôle est fixé à 90 %.
La mise en œuvre de ce contrôle s'appuie sur une vérification visuelle, olfactive et tactile de la propreté et s'accompagne de photos qui sont annexées au rapport de contrôle.

À tout moment, France Travail se réserve le droit de déclencher un contrôle contradictoire non prévu au planning. Dans ce cas, France Travail devra prévenir le titulaire 8 jours ouvrés à l'avance de ce contrôle.
Toute absence de personnel ou défaut de réalisation constaté lors des contrôles contradictoires réguliers ou ponctuels sont notifiés au titulaire et donnent lieu aux pénalités décrites à l'article 7 du contrat.

4.3.Suivi des actions correctives

A l'issue d'un contrôle qualité contradictoire ou de la constatation d'une non-conformité lors d'un contrôle inopiné, des actions correctives peuvent être demandées.

Dans ce cas, un second contrôle permettant de vérifier la mise en œuvre des actions correctives peut être mené dans les cinq jours ouvrés à partir du moment où la non-conformité a été constatée.
Le même référentiel de contrôle qualité est alors utilisé pour vérifier ces actions. Les prestations n'ayant pas besoin d'être contrôlées sont alors indiquées « Non applicable ».
Le contrôle de la mise en œuvre des actions correctives peut donner lieu, si besoin, à une réclamation du responsable France Travail du site auprès du service gestionnaire de France Travail. Cette réclamation peut déclencher un contrôle d'exécution des prestations par France Travail en présence du titulaire et de nouvelles actions correctives.
En cas de non-qualité réitérée malgré les constats, France Travail alerte l'interlocuteur unique du titulaire (art 9.2) des écarts et/ou de la non-exécution des prestations attendues.
France Travail applique le cas échéant les pénalités prévues à l'article 7 du contrat ou prononce une décision de réfaction ou de rejet partiel ou total des prestations (article 3.3.1 du contrat).

Le titulaire présente son suivi des contrôles dans un rapport d'activité trimestriel qu'il transmet à France Travail, a minima 10 jours calendaires avant la réunion trimestrielle du comité de pilotage prévu à l'article 9.3 du présent CCFT. Cette réunion permet également de faire un suivi régulier du taux de qualité issus des différents contrôles.

4.4. Contrôle des prestations complémentaires

Le contrôle de la bonne exécution des prestations complémentaires demandées est effectué par la personne compétente de France Travail et donne lieu, le cas échéant, à un échange lors des réunions de suivi.

France Travail applique le cas échéant les pénalités prévues à l'article 7 du contrat ou prononce une décision de réfaction ou de rejet partiel ou total des prestations (article 3.3.1 du contrat).

5. DESCRIPTION, ACCES ET CONDITIONS D'UTILISATION DES LOCAUX

5.1. Détail des locaux et répartition par zone

La liste, la localisation et les caractéristiques des sites à entretenir figurent en annexe 1 au présent CCFT.
Les locaux de chaque site sont répartis en zones liées à leur nature, au type d'activité et à la fréquentation des locaux. De fait, la fréquence du nettoyage et la nature des prestations peuvent être différentes selon les 5 zones définies ci-après :

1. Zones de réception du public : hall d'accueil, bureau de réception, escalier, ascenseur, couloir…
2. Zones administratives : bureau classique, salles de réunion ou de formation, couloir…
3. Zones espaces sanitaires : toilettes…
4. Zones espace détente : espace convivialité, tisanerie…
5. Zones extérieures : parking ouvert ou fermé, terrasse, abords d'un mètre…

Les caractéristiques de la vitrerie à nettoyer figurent également à l'annexe 1 pour chacun des sites.

Le titulaire tient compte de ces éléments dans son organisation (notamment la qualification des personnels) et dans les moyens (matériels et produits) utilisés.

La modification du nombre de m² à nettoyer sur le site devra faire l'objet d'une information au prestataire, au moins un mois avant le réaménagement ou le déménagement, comme indiqué à l'article 5.6.1 du contrat.

Pour certains locaux définis aux annexes 1 et 3 du CCFT, le nettoyage est assuré actuellement par des personnels salariés de France Travail. Pour ces sites, le prestataire doit effectuer les prestations indiquées en annexe 2 onglet 2 du CCFT en complément des prestations réalisées par le personnel de France Travail (lot 5 : Montluçon (03) et Mauriac (15)).

En cas d'absence des salariés de France Travail assurant le nettoyage, notamment pendant leur période de congé, le titulaire doit assurer le nettoyage de ces locaux. Un bon de commande est émis et transmis au prestataire par France Travail.

La commande portera sur un nombre de jours, d'heures d'intervention et sur un prix forfaitaire horaire. Le prestataire réalise les prestations prévues en annexe 2 onglet 1 du CCFT.

5.2. Accès aux locaux et équipement

5.2.1. Généralités

Lorsque l'accès aux sites de France Travail a lieu en dehors des heures de présence du personnel, les procédures de fonctionnement des systèmes d'alarme ainsi que les codes, badges ou clés seront communiqués au titulaire qui est responsable de la transmission des informations à son personnel.

Toute intervention de la société de télésurveillance, qui serait engendrée par une erreur de manipulation ou un oubli de la part du titulaire, sera facturée à celui-ci au tarif réglé à cette société par France Travail.

Seules les personnes désignées pour réaliser les prestations peuvent accéder aux locaux ; la présence d'autres personnes (tiers, enfants…) ou d'animaux sont strictement interdits, de même que l'usage d'appareils sonores (écouteurs…).
Le titulaire avertit son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui sont interdits.
France Travail applique le cas échéant, les pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

Une fois les prestations achevées, les meubles doivent être remis en place.
Le personnel du titulaire doit vérifier, avant de partir, que :

- Les lumières sont éteintes
- Les robinets sont fermés
- Les portes et fenêtres sont fermées

5.2.2. Gestion des moyens d'accès

France Travail dote le titulaire de clefs et de badges, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations, au début de l'exécution des prestations. La remise des moyens d'accès fait l'objet d'un procès-verbal écrit, daté et signé par France Travail et le titulaire.

Les clefs ou les badges que le personnel du titulaire détient pour accéder aux locaux, quels qu'ils soient, ne doivent en aucun cas être identifiables par quelque moyen que ce soit (pas de porte-clefs pouvant indiquer la destination des clefs, par exemple). En cas de remise de badge, le numéro du badge est affecté à un agent d'entretien avec

son nom. Le badge ne peut être transmis à un autre agent sans que France Travail en soit prévenu et il devra être restitué en cas d'inutilité.
Un document recensant la liste du personnel avec l'affectation des moyens d'accès devra être fourni et mis à jour trimestriellement.

L'agent de propreté est dépositaire des moyens d'accès au site qui lui sont fournis.

Durant l'exécution du marché, en cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt France Travail par tous moyens et par écrit.

A la date d'échéance du présent marché, le titulaire remet le même nombre de clefs et de badges que celui inscrit sur le procès-verbal établi lors de la remise des moyens d'accès. Le titulaire avise le cas échéant France Travail par écrit du nombre d'exemplaires manquants.

Toute clef ou badge manquant pendant l'exécution du marché ou après sa cessation amènera France Travail à facturer au titulaire (ou à déduire du règlement) :

- Le coût du remplacement des clefs ou badges manquants ;
- Le coût du remplacement des serrures correspondant à chaque clef perdue.

France Travail s'engage, en cas de changement de système de fermeture, à en prévenir le titulaire et lui fournir les clefs ou badges correspondants.

5.3. Conditions d'utilisation des locaux de France Travail

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de fonctionnement.
Les interventions de France Travail consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes de sécurité par les personnels du titulaire sont facturées à celui-ci.

Le titulaire dispose d'un local ménage. Les eaux sales doivent impérativement être vidées dans les cuvettes de WC afin d'éviter de boucher les siphons. En cas de non-respect de ces consignes et de siphons bouchés, France Travail pourra refacturer au titulaire le coût de la prestation de débouchage.

5.3.1. Branchements

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par France Travail.

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage d'un ensemble de locaux étant proscrit.
Le titulaire doit prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

5.3.2. Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations concernées et du local ménage, au plus tard à la fin de chaque intervention (art 3.2.3).
Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

6. MATERIEL ET PRODUITS DE NETTOYAGE

La fourniture des matériels et produits de nettoyage est à la charge du titulaire.
Dans son offre, le titulaire doit fournir la liste des produits et matériels proposés pour l'exécution des prestations.

Conformément à son offre, le titulaire met en œuvre les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations et à l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.
L'opération d'élimination des salissures doit être réalisée avec des matériels, machines et produits adaptés à la nature des revêtements à entretenir, à l'état de ceux-ci, ainsi qu'à la fréquentation des locaux.
Le titulaire doit s'attacher à ne pas provoquer de pollution sur les surfaces ou dans l'air ambiant par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.
Le titulaire s'engage à ce que les matériels et produits utilisés respectent l'environnement tout au long de leur cycle de vie.

Le titulaire s'engage à répondre aux demandes de France Travail prévus aux articles 6.1 et 6.2 sur le matériel et/ou les produits de nettoyage dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de cette demande.
Le titulaire se conforme aux dispositions de l'article 3.2.3 ci-dessus concernant l'élimination des emballages des produits et consommables de nettoyage.

6.1. Matériel de nettoyage

Ceux-ci doivent être en parfait état d'utilisation. Leurs caractéristiques doivent être adaptées aux locaux à nettoyer et répondre aux normes de sécurité.

Cette liste de matériel devra être annexée à l'offre technique et être accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine des matériels et des références d'utilisation. Ces documents doivent être conformes aux normes et règlements de sécurité applicables à ces matériels.

Le titulaire doit par la suite présenter ces éléments à France Travail sur simple demande verbale, pour vérification par celui-ci de leur conformité avec les normes et règlements de sécurité. De même, sur demande de France Travail, le titulaire doit présenter les matériels pour vérification.

Le prestataire doit assurer un renouvellement du matériel dès que nécessaire, c'est-à-dire faire en sorte, que le matériel utilisé assure en permanence un nettoyage efficace et approprié. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais.

France Travail se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des accidents, des dégradations ou des nuisances.

Le titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site d'exécution des prestations. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, fût-ce par l'intermédiaire de prises multiples est interdit.
Les rallonges, prolongateurs et fiches sont fournis par le titulaire.
Le calibrage des fusibles et disjoncteurs de France Travail ne doivent en aucun cas être modifiés.
Les échafaudages (s'il y a lieu), doivent obligatoirement être conformes à la réglementation, munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégés, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.
Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.
Enfin, les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore ou tout effet entraînant une perturbation de l'environnement.

6.2. Produits de nettoyage

Le titulaire limite les produits de nettoyage en nombre et en quantité tout en garantissant le résultat attendu en termes de qualité de nettoyage.

Au moins 50 % des produits de nettoyage multi usages et des produits nettoyants pour sanitaires et espaces détente doivent être conformes aux exigences de l'éco label européen NF338 ou équivalent.
Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Dans le cas où les prestations de nettoyage doivent masquer ou supprimer de mauvaises odeurs, il convient de veiller à ce que les produits utilisés soient bien tolérés par les occupants des locaux.

Le titulaire s'assure que la notice est parfaitement :

- Compréhensible par le personnel intervenant sur un site par l'apposition d'un pictogramme sur le produit
- Maitrisée par le personnel intervenant sur un site et mise à jour lorsque cela est nécessaire.

Les produits proposés doivent :

- Être correctement étiquetés, identifiables et conformes à ceux décrits par le titulaire dans son cadre de réponse
- Être efficaces tout en respectant l'environnement
- Avoir un fort niveau de biodégradabilité
- Avoir une toxicité et une éco toxicité nulles
- Être si possible en conditionnement rechargeable et de grande taille de façon à éviter les déchets
- Limiter la consommation en eau (système de dosage automatique, etc…)

Les produits doivent être adaptés aux besoins. Leur emploi est encadré de façon, à ce qu'ils ne provoquent pas d'allergie ou d'irritation. Ils doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et n'être pas susceptibles de détériorer les sols. Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer après lustrage, ni rendre les sols glissants.
Les produits concentrés sont utilisés avec toutes les précautions d'usage de façon à éviter tout risque sanitaire et tout gaspillage.

L'emploi de produits spécifiques est obligatoire pour tout élément à composants électriques (téléphones, imprimantes, photocopieurs, etc.)
L'utilisation de produits pouvant entraîner des risques d'accident ou des risques pour la santé (produits inflammables, certains aérosols, etc.) sont interdits, sauf impossibilité justifiée.

L'emploi de produits susceptibles de contenir plus de 10 % (taux de tolérance maximum de l'écolabel européen) de composés organiques volatils (COV) est proscrit.

A la liste des produits utilisés dans le cadre de l'exécution des prestations seront joints :

- un document certifiant a minima la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments (dont les tensioactifs), et d'interdiction de substances ou préparations dangereuses pour l'environnement ou la santé (cf. règlement et directives européens relatifs à la classification, à l'emballage et à l'étiquetage des préparations dangereuses) ;
- une attestation certifiant le niveau d'exigence du candidat au-delà de la réglementation en vigueur en matière de produits proposés ne contenant pas de substances dangereuses pour l'environnement et la santé et veillant à limiter leur impact sur l'environnement (par exemple, biodégradabilité des tensioactifs, etc...)
- le niveau d'impact environnemental des produits nettoyants multi usages ou pour sanitaires au moins équivalent aux exigences de l'écolabel européen.

La liste des produits, les attestations et preuves citées ci-dessus sont mise à jour régulièrement. Dans le cas où l'attestation remise à France Travail par le titulaire est caduque, elle devra être renouvelée.

France Travail se réserve le droit :

- d'interdire tout produit dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité ou la santé des personnels ou des clients de France Travail. Ces produits devront être retirés et remplacés par le titulaire à ses frais ;
- de faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons de produits utilisés par le titulaire prélevés à l'occasion de leur emploi. En cas de fraude constatée, les frais d'analyse seront à la charge du titulaire ;
- de procéder aux vérifications relatives au respect de l'éco label européen ou équivalent pour les produits.

L'utilisation avérée de produits non conformes aux spécifications du présent CCFT est considérée comme une faute de la part du titulaire et expose celui-ci à l'application des pénalités définies à l'article 7 du contrat.

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'utilisation des produits sera à la charge du titulaire.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, sacs déchets, gants et vêtements de travail, etc.) doit être respectueuse de l'environnement. Le titulaire est force de proposition sur ce point.
De ce fait, les sacs poubelles utilisés doivent être pourvus de l'éco label européen NF 052 ou équivalent ou issus du recyclage.

Dans les zones d'accueil du public, ainsi que dans les Points d'Apport Volontaire (PAV), les sacs poubelles seront **transparents** pour des raisons de sécurité.

France Travail se réserve le droit de procéder à des contrôles du respect de cette disposition. En cas de non-respect, le titulaire procède au retrait des consommables non conformes, et s'expose à l'application des pénalités définies à l'article 7 du contrat.

6.3. Acheminement des matériels et produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être fait selon les itinéraires et dans les horaires (8h30 – 16h00 du lundi au jeudi et 8h30 – 15h00 le vendredi) autorisés par France Travail en veillant à optimiser les conditions de transport dans le cadre des livraisons (éviter notamment les périodes d'embouteillages).

Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.
Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

France Travail ne doit en aucun cas, avoir la charge de la réception du matériel, des produits et des consommables du prestataire.

6.4. Stockage des matériels et produits

Le stockage des matériels et produits doit obligatoirement être réalisé dans les locaux mis à disposition gracieusement par France Travail. Le stock, ainsi que le local mis à disposition doivent être rangés et propres. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par France Travail aux frais du titulaire.
Le titulaire ne peut en aucun cas stocker de produits dans les locaux, autres que ceux nécessaires aux prestations courantes qui lui sont confiées.

Le titulaire doit être assuré, pour les risques de détérioration ou de perte des matériels lui appartenant et laissés en dépôt dans le local mis à disposition par France Travail. En effet, ces matériels ne sont placés ni sous la responsabilité, ni sous la surveillance de France Travail.

7. MOYENS HUMAINS

Le titulaire du marché propose à France Travail une organisation qui permet la réalisation des prestations et l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.
Cette organisation doit permettre de garantir une communication constante avec les équipes de France Travail et doit proposer des relais tant managériaux et administratifs que techniques.

7.1. Equipe locale de nettoyage

L'équipe locale de nettoyage est composée d'un chef d'équipe et d'agents de propreté, dont les attributions sont définies ci-après.

7.1.1 Le chef d'équipe

Le chef d'équipe doit rendre compte au responsable France Travail du site concerné, au moins une fois par mois, par tout moyen indiqué dans son offre, de la bonne marche de la prestation ou des difficultés éventuellement rencontrées.
Ce poste est tenu par un agent ayant la qualification, l'expérience et le pouvoir de décision nécessaires.
Cette personne est responsable de l'encadrement local et de la discipline du personnel, de l'application des clauses du présent CCFT et en particulier de l'exécution des prestations prévues à l'annexe 2 et, le cas échéant, des prestations complémentaires.

Elle est l'interlocuteur « terrain » de France Travail et doit pouvoir être contactée facilement par téléphone, se rendre aux convocations de France Travail en cas de réclamation ou de consignes particulières à donner aux personnels d'exécution.

Elle est chargée de :

- Organiser les actions de nettoyage
- Contrôler les présences et absences
- Encadrer sur place les agents de propreté et répartir les tâches
- Vérifier que le nettoyage est réalisé conformément au calendrier prévisionnel

- Contrôler l'exécution des tâches
- Organiser et/ou assurer l'approvisionnement et la gestion des consommables
- Prendre connaissance des informations, remarques, consignes ou demandes d'intervention de France Travail et les transmettre au personnel en place
- Effectuer une ronde exhaustive des locaux, contrôler l'exécution des tâches à chaque visite.
- Contrôler le respect des règles de sécurité et d'hygiène
- Contrôler le respect des consignes données par France Travail
- Régler les problèmes d'ordre technique, examiner les améliorations demandées par France Travail ou de sa propre initiative
- Consigner ses observations dans le cahier de liaison prévu à cet effet ou tout autre mode de communication décrit dans son offre et ses réponses aux observations de France Travail
- Établir le rapport des auto-contrôles mensuels
- Se rendre aux convocations de France Travail ou participer à toute réunion ou visite de contrôle organisée par France Travail ou son prestataire extérieur.

Le titulaire doit obligatoirement transmettre à France Travail le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement.

Le titulaire doit également préciser dans son offre, l'affectation des sites entre les différents chefs d'équipe :

- Le nom des sites affectés à chaque chef d'équipe
- La périodicité des visites de chaque chef d'équipe sur chaque site France Travail.

7.1.2 Les agents de propreté

Les agents de propreté sont chargés d'exécuter les tâches confiées par le chef d'équipe selon le détail et la fréquence prévue à l'annexe 2 du présent CCFT.
Ces agents :

- Ont la charge du nettoyage d'un site ou d'un secteur
- Sont dépositaires des clefs/badges remis par leur chef d'équipe, pour accéder au site ou au secteur, et doivent les restituer selon les consignes (cf. article 5.2.2).
- Signalent par tous moyens et selon le degré d'urgence, toute anomalie éventuelle concernant la sécurité des personnes et des biens, qu'ils ont observée pendant l'exécution de leur prestation ou toute erreur dont ils peuvent être responsables (engorgement des tuyauteries, dommages sur les sols ou les murs…).

7.2. Registre du personnel

Le titulaire doit communiquer à France Travail la liste nominative du personnel amené à intervenir sur les sites, quinze jours calendaires suivant la date de notification du marché, conformément aux dispositions de l'article 5.2.3 du contrat.

Cette liste comprend les renseignements administratifs relatifs à l'état civil (nom, prénom) et à la qualification du personnel (au regard de la convention collective).
La liste des personnels est tenue à jour régulièrement et doit être transmise au représentant de France Travail tous les six mois.

Toute modification intervenant dans la composition du personnel ou la distribution des tâches doit être portée à la connaissance de France Travail au plus tôt.
Toute modification du nombre ou de la répartition des effectifs de travail, par rapport à l'offre du titulaire, doit être expressément acceptée par France Travail.

En cas de réitération de la modification du volume ou de la répartition des effectifs de travail sans acceptation de France Travail, le marché est susceptible d'être résilié par France Travail dans les conditions décrites à l'article 8.1.1 du contrat.

7.3.Horaires

7.3.1. Travail en journée

En application des dispositions de la circulaire du Premier ministre n° 5688/SG du 6 novembre 2013 relative «au développement des prestations de nettoyage en journée dans les services de l'Etat», France Travail souhaite mettre en œuvre le travail en journée sur ses sites. Pour ce faire, France Travail s'appuie sur les préconisations et les outils mis à disposition par la branche professionnelle Propreté.

Le travail en journée pourra être mis en œuvre, il s'entend comme étant les heures travaillées par les agents de propreté :

Entre 6h45 et 19h00

En concertation avec France Travail, le travail en journée pourra être mis en œuvre pendant les horaires de travail des agents ou pendant les heures d'ouverture au public, dès lors qu'il ne portera pas préjudice à leur activité.

7.3.2.Horaires à respecter dans la cadre de l'exécution du marché

Les prestations de nettoyage courant sont réalisées les jours ouvrés, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Le prestataire indique à l'annexe 1 du cadre de réponse les horaires de nettoyage du personnel par site, dans une amplitude maximum de :

6h45 à 20h45

Les horaires d'intervention tiennent compte des dispositions locales relatives au respect des nuisances sonores et olfactives.
Ces horaires de principe peuvent être adaptés et modifiés en cours d'exécution du marché après accord entre France Travail et le chef d'équipe du site concerné.
En cas de prestations exceptionnelles, France Travail se réserve le droit de demander au titulaire l'intervention du personnel en dehors des horaires prévus au calendrier journalier.

Le nettoyage de la vitrerie peut s'effectuer de 8 heures à 17 heures.

France Travail peut autoriser l'exécution de certains travaux les samedis, dimanches ou les jours fériés, à la demande du titulaire, conformément à la réglementation en vigueur, sans qu'il en résulte aucun frais supplémentaire facturé par le titulaire à France Travail.
En cas de non-respect des horaires prévus, les pénalités prévues à l'article 7 du contrat s'appliquent.

7.3.3.Gestion des absences

Le titulaire décrit dans son offre le moyen qu'il propose pour s'assurer de la présence de son personnel (heure d'arrivée et de départ) sur les sites tel que prévu à l'annexe 1 du Cadre de réponse.
Tout remplacement de personnel doit être signalé au plus tard le jour même de l'intervention à France Travail. À défaut, le personnel non connu de France Travail peut se voir refuser l'accès aux locaux.
En cas d'absence imprévisible d'un agent, le titulaire s'engage à en informer immédiatement France Travail, à assurer son remplacement dans les plus brefs délais et à faire assurer les prestations conformément au marché, y compris par un renforcement de l'équipe le lendemain.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt les pénalités définies à l'article 7 du contrat.

7.4.Obligations du personnel

7.4.1. Prise de poste

Le titulaire doit s'engager à assurer la présence de l'encadrement, lors des prises de postes des nouveaux personnels de ménage quel qu'en soit le motif (remplacement, absence…), conformément à ce que le titulaire a proposé dans son offre. En cas d'absence du chef d'équipe lors de ces prises de poste, il sera fait application, sur simple constat et sans mise en demeure préalable, d'une pénalité telle que décrite à l'article 7 du Contrat.
Les changements de personnel doivent être formalisés selon des moyens définis entre France Travail et le prestataire lors de la réunion de lancement.
Il doit notamment être prévu :

- Le délai de prévenance
- La façon dont le nouveau personnel prendra connaissance à la fois des tâches à réaliser et du plan de prévention
- Les modalités de remise des moyens d'accès.

En cas de non-respect de ce formalisme, le titulaire encourt les pénalités définies à l'article 7 du contrat.

7.4.2. Formation du personnel

Le titulaire s'engage à procurer au personnel d'intervention une formation adaptée et suffisante afin qu'il acquière la qualification relative à sa mission.
Il s'organise pour former son personnel à l'utilisation des outils et matériels, au bon usage des produits de nettoyage et à la prévention des risques, pour que l'emploi des matériels et des produits ne constitue pas un risque pour la santé ou d'accident pour ses personnels ou ceux de France Travail.
De plus, il forme son personnel à des pratiques de nettoyage respectueuses de l'environnement et aux « bons gestes » écologiques (prévention du gaspillage, économies d'énergie et d'eau, respect des justes doses de produits, utilisation de doseurs ou dilueurs, etc…)
Enfin, d'une façon générale, le titulaire s'organise pour mettre à la disposition de son personnel les informations adaptées (étiquetage clair des produits, consignes compréhensibles par tous, etc.…) à l'utilisation des produits de nettoyage.

7.4.3. Vêtements de travail

Le titulaire doit doter le personnel d'intervention de vêtements de travail adaptés à sa fonction.
Le nettoyage et l'entretien de ces vêtements sont à la charge du titulaire.

Le titulaire est tenu de présenter une tenue adaptée à la prestation d'entretien et comprenant un signe distinctif d'appartenance à son entreprise.

7.4.4. Comportement du personnel

Les personnels du titulaire doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions précisées à l'article 5.2.5 du contrat.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt une pénalité définie à l'article 7 du contrat.

8. PRESCRIPTIONS D'HYGIENE ET DE SECURITE

La réglementation en vigueur fixant les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure est applicable au présent marché.

Le titulaire et France Travail procèdent, avant le début d'exécution des prestations, à une information réciproque sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées.

8.1 Consignes de sécurité

L'exécution des prestations doit se faire dans le respect des normes et règlements en cours.
Le titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur de chaque site si celui-ci existe ainsi que les consignes incendie et en informer tous les personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur ce site.
Ces personnes doivent respecter les consignes données au personnel du site, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

Le titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, en avertir immédiatement France Travail par tous moyens.
Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel, dans l'exécution des prestations, y compris pour les agents qui travaillent seul (équipement de protection du travailleur isolé : PTI ou équivalent). Les modalités d'application de ces dispositions seront décrites dans son offre.

Le personnel du titulaire travaillant hors présence des agents de France Travail doit avoir reçu une formation pour la conduite à tenir en cas d'incendie et au déclenchement d'une alarme.

8.2 Plan de prévention des risques

Conformément aux articles R4511-1 et suivants du Code du Travail, le titulaire doit établir un plan de prévention des risques avant le début de l'exécution du marché et au plus tard pour la réunion de lancement. Ce plan doit être signé par les deux parties.

Ce plan doit définir toutes les mesures de prévention, à mettre en place lors d'interventions à risques vis à vis des personnels du titulaire, de France Travail et des usagers.
Ces mesures portent sur :

- L'accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie
- La manutention et l'utilisation d'engins de transport, de manutention et de levage
- La délimitation des zones d'intervention, le balisage et la signalisation des zones et des équipements concernés, le maintien de la circulation des personnes
- L'utilisation de produits, matières et énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication ou de pollution
- Les travaux à risques et / ou en hauteur : définition des mesures de protection
- Les travaux en milieu ou accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants
- Les fiches « sécurité des produits utilisés » sont affichées sur chaque site dans le local ménage
- Le lavage des sols en présence de public ou d'agents France Travail qui devra prévenir et éviter les risques de chute dans les zones occupées

Ces plans feront l'objet d'une actualisation, en cas de nécessité.

Par le fait d'avoir remis une offre, le titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès de chacun des sites.

9. GOUVERNANCE

9.1 Commencement d'exécution du marché

Dans la quinzaine suivant la notification du marché, une réunion de lancement est organisée entre France Travail et le titulaire, en présence des responsables uniques des deux parties, afin de préparer la mise en place du marché.
Une réunion de validation de prise en charge du marché se tiendra au terme d'une quinzaine de jours d'exécution des prestations.

9.1.1. Planning des prestations périodiques et périodicité d'exécution

Les travaux de nettoyage sont effectués selon un planning déterminé par les deux parties.

Pour chaque site, des propositions de planning des prestations courantes forfaitisées doivent être remises à France Travail par le titulaire dans les 15 jours calendaires à compter de la date de notification du marché. Elles doivent notamment être en adéquation avec les fréquences requises mentionnées dans l'annexe 2 du CCFT :

- pour les prestations quotidiennes, un planning opérationnel précisant les prestations et tâches à réaliser par les agents.
- pour les prestations effectuées une fois ou plus par semaine
- pour les prestations effectuées une fois ou plus par mois
- pour les prestations trimestrielles, semestrielles ou annuelles. Ces prestations doivent faire l'objet d'un bon d'intervention signé contradictoirement entre le titulaire et France Travail.

Ces documents doivent être remis à France Travail, 15 jours avant le début de chaque trimestre. Dans le cas contraire, il sera fait application de pénalités conformément à l'article 7 du contrat.

Le titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Ce calendrier sert de base pour le calcul des pénalités prévues à l'article 7 du contrat.
Toute modification des calendriers est soumise à l'accord préalable de France Travail.

En cas de force majeure, qui empêche le titulaire d'exécuter une prestation aux dates et heures fixées, il doit en aviser immédiatement France Travail et organiser une nouvelle intervention.

9.1.2. Outils de communication

Le titulaire s'engage à mettre en place les outils de communication, d'organisation et de gestion du suivi du marché proposés dans son offre technique.

Le cas échéant, ces outils peuvent être dématérialisés.

Ces outils sont présents à deux niveaux :

- Outils destinés à la direction régionale de France Travail :
  - Solution dématérialisée permettant de trouver facilement les informations essentielles de suivi du marché tels que :
    - Planning des prestations,
    - Comptes rendus de visites,
    - Comptes rendus des auto-contrôles,
    - Plans d'actions du titulaire,
    - Mise en œuvre des prestations ponctuelles complémentaires,
    - Bons d'intervention pour les prestations courantes forfaitaires trimestrielles, semestrielles ou annuelles
    - ...
- Outils destinés aux sites France Travail :
  - Système de pointage permettant de s'assurer de l'assiduité des prestations,
  - Fiche récapitulant les instructions de travail et permettant de s'assurer de la bonne connaissance du cahier des charges par les personnels du titulaire,
  - Affichages de sécurité mettant en exergue les risques liés aux produits ainsi que les gestes et postures que doivent adopter les personnels du titulaire.

Au plus tard, quinze jours calendaires suivant la date de notification du marché, le titulaire soumet à France Travail les outils proposés, notamment le planning des prestations (cf article 9.1.1 du présent CCFT).
Ces éléments font l'objet, avant la mise en œuvre, d'une validation préalable par France Travail.

9.1.3. Installation du chantier

Le titulaire doit, dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification du marché, soumettre à France Travail le projet d'installation sur site.
Notamment, le représentant du titulaire et les différents chefs d'équipes qui prennent alors contact, avec le responsable France Travail du site concerné en vue de préparer l'installation du chantier et coordonner son démarrage.

Pendant la période d'installation du chantier, le responsable France Travail du site indique au titulaire les locaux mis gratuitement à sa disposition pour le stockage des matériels et produits d'entretien.
Les appareils de distribution des consommables mentionnés et la fourniture des consommables pour les sanitaires et espaces détente doivent être opérationnels au

plus tard au 1er mai 2027 sous réserve d'application des pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

9.2. Interlocuteurs du titulaire et de France Travail

Le titulaire désigne un interlocuteur unique chargé de l'interface entre les chefs d'équipe des sites où sont réalisés les prestations et France Travail. Il est chargé de la coordination et de la gestion technique et administrative du marché.

D'autre part, cet interlocuteur unique désigné par le titulaire doit être en mesure de :

- Répondre sur l'ensemble des éléments constitutifs du marché,
- Faire appliquer les décisions sur ce même périmètre.

France Travail Auvergne-Rhône-Alpes désigne un référent régional du marché qui a pour rôle :

- La gestion du marché pour le compte du directeur régional,
- La coordination et le suivi de l'exécution du marché,
- Le contrôle et la gestion des relations avec le titulaire.

Le titulaire s'engage à ne prendre aucune consigne en provenance d'agents de France Travail, autres que les interlocuteurs cités ci-dessus, ou qui n'auraient pas été expressément agréés par ceux-ci.

9.3. Comité de pilotage trimestriel

Le service Achats/Marchés de France Travail est chargé du suivi et du contrôle de la bonne exécution du marché.

Afin de suivre la bonne exécution de ce marché, la direction régionale et plus particulièrement les collaborateurs des services Achats/Marchés et SCN/MG rencontrent le titulaire a minima tous les trimestres en comité de pilotage, afin de faire un point sur la mise en œuvre du marché.

A cette fin, le titulaire présente a minima 10 jours calendaires avant la date du comité de pilotage :

- La liste des incidents rencontrés et la façon dont ils ont été traités.

Lors de ces comités de pilotage, les sujets suivants sont notamment évoqués :

- Analyse des résultats des contrôles effectués (cf. art 3.3 du contrat)

- Vérification des modalités d'exécution de la clause d'engagement d'insertion sociale (cf. art 6.1.2 du contrat)
- Recensement et analyse des réclamations clients
- Gestion des non-conformités
- Recensement des problématiques liées à la prestation
- Suivi sur les prestations périodiques (au-delà des prestations mensuelles)
- Point sur les demandes spécifiques
- Etat d'avancement des plans d'actions
- Recensement des accidents du travail

La direction régionale de France Travail ou le titulaire peuvent, à tout moment, demander la tenue d'un comité de pilotage de la prestation.

L'absence de réception des documents dans les délais prévus au présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

9.4. Plan de progrès annuel

France Travail attend du titulaire qu'il soit force de proposition, en termes d'amélioration de la propreté et de l'hygiène des locaux à entretenir et de méthodes innovantes de nettoyage réduisant leur impact environnemental.

Pour ce faire, chaque année, le titulaire présente à France Travail **un plan de progrès au cours** d'un des comités de pilotage.
Ce plan de progrès vise à présenter les opportunités d'amélioration identifiées par le titulaire et les plans d'actions concrets qui permettent de les mettre en œuvre.
La validation par France Travail de ce plan de progrès et son déploiement doit permettre au titulaire :

- D'améliorer le taux de qualité des prestations identifié sur les fiches de contrôle contradictoire (annexe 5 du présent CCFT) et en particulier sur les sites où le taux de qualité est inférieur au taux d'acceptabilité de 90 %.
- De diminuer le nombre de réclamations des usagers à traiter.
- D'accroître la part de travail des personnes en insertion par l'augmentation du volume d'heures confiées à ces personnes.

L'absence de production du plan de progrès annuel pourra entraîner des pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

10. DETAIL DES ANNEXES

Les 6 annexes au CCFT sont détaillées ci-après :

Annexe 1 : Détail des sites

L'Annexe 1 donne les informations suivantes, par site :

- Horaires d'ouverture au public :
  - **Sans RDV le matin** : 8h30 - 12h30 tous les jours
  - **Sur RDV les après-midis :** 12h30 - 16h30 du lundi au jeudi
    12h30 - 15h30 le vendredi
- Effectif présent moyen sur le site, prenant en compte le télétravail et les flux visiteurs.
- Sites pour lesquels le nettoyage est effectué par du personnel France Travail.
- M^2 à nettoyer selon les zones définies à l'article 5.1 du présent CCFT et les types de sols. A noter que les superficies au sol à nettoyer énoncées dans ce tableau, s'entendent déduction faite du mobilier couvrant le sol et de l'emprise au sol des cloisons non porteuses.
- Nombre de distributeurs de consommables par type de distributeurs.
- M^2 de vitrerie à nettoyer selon les types de vitre.
- Nombre de Points d'Apports Volontaires (PAV).
- Spécificités de certains sites (nettoyage particulier, transport d'ordures ménagères à un point de collecte particulier…).

Annexe 2 : Détail et fréquence du nettoyage et personnel France Travail assurant le nettoyage

L'annexe 2 recense les fréquences de nettoyage demandées par jour, par semaine, par mois ou par année, selon les zones et les natures des prestations.
Les fréquences de nettoyage indiquées dans cette annexe, prennent en compte l'impact de l'accord sur le télétravail signé à France Travail.
Ces fréquences sont définies selon qu'il s'agit de prestations courantes ou de prestations en cas de crise sanitaire ; dans ce cas, les fréquences seront renforcées.
Elle recense les sites dont le nettoyage est assuré par du personnel France Travail et pour lesquels il sera nécessaire d'effectuer les prestations de nettoyage en cas d'absence de ce personnel, comme indiqué à l'article 5.1 du CCFT.

Annexe 3 : Liste du personnel France Travail par site (concerne le lot 5 uniquement)

L'annexe 3 recense les sites ayant du personnel de ménage France Travail (lot 5).

Annexe 4 : Référentiel du contrôle qualité

Référentiel du contrôle qualité du nettoyage par zone, sous forme de grille, avec 4 niveaux de notation (satisfaisant, passable, non satisfaisant, non applicable), comprenant des coefficients de pondération, à utiliser en particulier lors des contrôles contradictoires prévus à l'article 4.2.

Annexe 5 : Liste des prestations complémentaires ponctuelles

L'annexe 5 recense les différentes prestations ponctuelles pouvant être demandées au prestataire.

Annexe 6 : Liste des modèles des distributeurs de consommables par lot