



**Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat**

*Val d'Oise*

Service patrimoine

1 avenue du parc

95015 Cergy-Pontoise Cedex

**Accord-cadre de services exécuté au moyen de bons de  
commande**

**Cahier des clauses techniques particulières**  
(CCTP n°02/2018 en date du 4 juillet 2018)

**Objet de l'accord-cadre :**

**Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie de la Chambre de Métiers et de  
l'Artisanat du Val d'Oise**

**Sites de Cergy, Villiers-le-Bel et Eaubonne**

Le présent CCTP comprend 10 articles et 2 annexes et 6 plans et compte 16 pages, numérotées de 1 à 16.

## SOMMAIRE

Article 1. Terminologie.....	3
Article 2. Objet de l'accord-cadre.....	3
Article 3. Finalité des prestations.....	3
Article 4. Description des prestations.....	4
<b>4.1.</b> Principes généraux .....	4
<b>4.2.</b> Terminologie des prestations de nettoyage des sols .....	5
<b>4.3.</b> Prestation de nettoyage des surfaces vitrées.....	5
<b>4.4.</b> Fréquences de passage et horaires d'intervention.....	6
Article 5. Fourniture et qualité des produits.....	7
<b>5.1.</b> Produits d'entretien .....	7
<b>5.2.</b> Qualité environnementale des produits .....	7
Article 6. Fourniture et qualité des matériels.....	12
Article 7. Acheminement et stockage du matériel et des produits .....	12
Article 8. Enlèvement et stockage des déchets .....	12
Article 9. Personnel .....	13
<b>9.1.</b> Effectifs.....	13
<b>9.2.</b> Organisation du travail .....	13
<b>9.3.</b> Planning d'intervention.....	13
<b>9.4.</b> Encadrement du personnel.....	14
<b>9.5.</b> Accès aux sites .....	14
<b>9.6.</b> Locaux mis à la disposition du titulaire .....	15
Article 10. Discipline du personnel du titulaire .....	15
<b>10.1.</b> Discipline .....	15
<b>10.2.</b> Consignes de sécurité.....	15

## **ARTICLE 1. TERMINOLOGIE**

**Acheteur** : Désigne la Chambre de métiers et de l'artisanat (CMA) du Val d'Oise, acheteur au sens de l'ORMP et du DRMP et agissant en tant que pouvoir adjudicateur.

**Titulaire** : désigne l'entreprise ou le groupement d'entreprises auquel est attribué le présent accord-cadre.

## **ARTICLE 2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE**

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et des vitres pour les bâtiments de l'acheteur ainsi que la fourniture des produits d'entretien et des équipements.

## **ARTICLE 3. FINALITE DES PRESTATIONS**

Le titulaire est tenu à une obligation de résultats. Ainsi, il lui appartient de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires en fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.) et intensité (interventions récurrentes ou interventions occasionnelles) pour assurer ce résultat de manière homogène et régulière durant la période d'exécution de l'accord-cadre.

Le nettoyage comprend les prestations de nettoyage courantes et occasionnelles. Elles ont pour but de maintenir l'hygiène et la propreté des locaux :

- Les prestations courantes sont présentées dans l'annexe au présent CCTP ;
- Les prestations occasionnelles font l'objet d'un bon de commande à partir des prix indiqués dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU). Il s'agit principalement de prestations de nettoyage relatives à des remises au propre suite à des déménagements, des manifestations, etc.

Le titulaire devra faire connaître à ses observations quant à la nature et/ou à la fréquence des interventions décrites dans l'annexe au CCTP si celles-ci lui apparaissent après expérience mal adaptées, mais il conservera néanmoins l'obligation de faire avec attention toutes les interventions nécessaires pour assurer le respect de l'hygiène et de la propreté.

Les prestations de nettoyage seront à exécuter en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux de manière à apporter le moins de gêne possible aux utilisateurs et aux usagers des bâtiments. Les tranches horaires d'intervention sont indiquées dans l'annexe du CCTP pour chaque site.

Leur qualité devra être satisfaisante au regard des quatre critères énumérés ci-dessous :

### **Aspect**

D'une façon générale, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local ainsi que ses équipements.

Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux. En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- Réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes et de produits nocifs.

À cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, infirmerie, pour lesquels la qualité de l'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et des contrôles périodiques effectués contradictoirement.

### **Confort**

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- Les perceptions olfactives : les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.
- Les perceptions tactiles : les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
- Les perceptions auditives : les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
- La sécurité : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

### **Propreté**

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

### **Hygiène**

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives 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. Le titulaire doit assurer une obligation de résultat.

Il est précisé qu'en cas de dégradation des sols ou liée à l'intervention du titulaire (dommage ou usure rapide), ce dernier sera tenu de remettre l'ensemble des éléments en état, à ses frais, et ce, dans le délai imparti par l'acheteur en fonction de la gravité du ou des dommages occasionnés.

## **ARTICLE 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Les particularités éventuelles propres à chaque site font l'objet de remarques dans l'annexe au CCTP. Le titulaire est tenu de les prendre en compte.

### ***4.1. Principes généraux***

- a) L'entretien des locaux comprend le nettoyage soigné et le maintien en bon état de propreté de l'ensemble des locaux ;
- b) Les personnels du titulaire devront éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation ;
- c) Le titulaire assure l'ouverture systématique des fenêtres pour l'aération des locaux ainsi que leur fermeture après nettoyage des locaux ;
- d) Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations seront assurées gratuitement par l'acheteur ;
- e) Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, l'éclairage d'un local devra être strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. L'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit. Il veillera particulièrement lors des opérations de branchement et de débranchement d'appareils divers à maintenir les prises de courant en bon état de fonctionnement

Nota : le titulaire devra fournir, suivant la demande, un certificat semestriel de révision et de maintenance des machines électriques utilisées ;

- f) Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement ;
- g) Les travaux de protection des sols et les shampooings moquettes sont à exécuter en dehors des périodes d'occupation des locaux ;
- h) Dans les locaux sanitaires, le titulaire devra obligatoirement utiliser des éponges différentes pour le nettoyage des lavabos, des cuvettes, des tuyauteries... il devra également vérifier la quantité des consommables disponibles et veiller à leur réapprovisionnement ;
- i) Après chaque intervention, le personnel du titulaire devra fermer les fenêtres, éteindre les lumières dans les différents locaux, s'assurer que les robinets sont bien fermés, refermer les portes à clé, signaler à l'hôtesse de service ou au personnel de maintenance de l'acheteur ou au PC de sécurité, les machines qui seraient encore en fonctionnement

#### **4.2. Terminologie des prestations de nettoyage des sols**

Le nettoyage des sols et revêtements muraux est effectué avec les moyens matériels et produits correspondants à la nature et la spécificité des revêtements.

##### **Balayage - aspiration :**

L'aspiration est effectuée en adaptant l'appareil aux types de surfaces et de déchets.

##### **Lavage :**

Le lavage des surfaces est exécuté avec soin en utilisant un produit lavant-désinfectant soit en travail manuel, soit avec des machines (mono brosse ou auto-laveuse) en évitant un détrempeage exagéré ainsi que des éclaboussures sur les murs et les meubles.

Les détergents utilisés sont adaptés aux surfaces traitées sans action néfaste sur la nature et l'aspect de ces surfaces.

Un soin particulier est apporté aux surfaces verticales pour éviter toute trace de coulure.

##### **Lustrage :**

Le lustrage des sols est assuré par des engins équipés d'accessoires ne détériorant pas les surfaces traitées.

Après lustrage, les sols doivent avoir un aspect uniforme sans qu'ils soient glissants.

#### **4.3. Prestation de nettoyage des surfaces vitrées**

Le nettoyage des vitres accessibles intérieures et extérieures (ne nécessitant pas l'utilisation d'une échelle ou d'une nacelle) est une prestation à prix global et forfaitaire à réaliser selon les fréquences indiquées dans l'annexe du présent CCTP.

Les prestations seront exécutées conformément aux stipulations, aux rythmes et aux périodes définis dans l'annexe du présent CCTP. À cet effet, la réalisation du nettoyage des vitrages doit comprendre au minimum les prestations suivantes :

- Nettoyage des deux faces, **des parties vitrées et non vitrées, cloisons vitrées, châssis, appuis des fenêtres, etc.** Par nettoyage, il faut entendre au moins :
  - Dépoussiérage

- Grattage, avec un soin particulier pour éviter toute rayure, des éléments et des particules divers collés sur les vitrages
- Lavage, dégraissage, rinçage et essuyage. Aucune trace ne doit être visible,
- Enlèvement de toutes les marques et traces de doigts
- Utilisation d'un produit dégraissant adapté aux joints et aux menuiseries,
- Mise en place des protections sécurité vis-à-vis du public, du personnel, et des matériels électriques ou informatique à proximité
- Le titulaire doit la protection efficace par bâches imperméables des sols en moquette et tapis ainsi que de tous ouvrages contigus tels que murs, meubles, rideaux, voilage, etc.
- Le titulaire doit tous les dispositifs de protection et de signalisation nécessaires lors des opérations de nettoyage, afin de limiter les risques (accès des personnes, des véhicules, en intérieur ou extérieur des bâtiments).
- Le titulaire doit, après son intervention dans chaque local ou à l'extérieur du bâtiment, la remise en état de propreté trouvé à son arrivée.
- De plus, il doit nettoyer toutes coulures et traces diverses sur les menuiseries, châssis, portes murs, cloisons, meubles, sols et plafonds, résultant de son intervention.
- Le titulaire met en place tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel.
- Le titulaire s'engage à respecter les plannings, la bonne exécution des prestations, les consignes de sécurité, et les consignes particulières données par le maître d'œuvre.

Certains bâtiments comportent des vitres intérieures en hauteur qui entrent également dans le cadre de l'accord-cadre. Le nettoyage de ces vitres nécessitera du matériel et des qualifications spécifiques pour le nettoyage des vitres en hauteur. Le détail de cette prestation est indiqué dans l'annexe au CCTP.

La visite préalable à la remise de l'offre a permis au titulaire d'apprécier la superficie de la vitrerie indiquée dans l'annexe au CCTP pour le chiffrage de son offre.

#### **4.4. Fréquences de passage et horaires d'intervention**

Les fréquences des opérations de nettoyage données dans l'annexe au CCTP sont des fréquences minimales et doivent être considérées comme telles. Il appartient au titulaire de prendre toutes les mesures nécessaires afin de respecter les objectifs de résultats et le maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux.

Il convient de rappeler que le contrat est un accord-cadre à obligation de résultats.

La périodicité s'entend en fonction des spécificités propres à chaque site. Le détail des jours et plages horaires d'intervention est indiqué dans l'annexe du présent CCTP. Il pourra faire l'objet d'adaptation à la demande de l'acheteur sans évolution significative de la charge.

Le nettoyage des surfaces vitrées pourra être exécuté pendant les heures d'ouverture des bureaux dans la mesure où cette intervention ne perturbera pas le travail du personnel de l'acheteur, et uniquement après accord du représentant du service Patrimoine sur les horaires du programme de travail.

## **ARTICLE 5. FOURNITURE ET QUALITE DES PRODUITS**

### **5.1. Produits d'entretien**

Les opérations de nettoyage seront exécutées conformément aux règles de l'art. Les produits nécessaires à la réalisation des prestations seront fournis à ses frais par le titulaire et devront, en tout état de cause, être compatibles avec les matériaux à traiter.

Le titulaire devra fournir tous les produits nécessaires à la réalisation des prestations (produits d'entretien, sacs poubelle...) et devra assurer la fourniture et la mise en place des produits consommables suivants en fonction des sanitaires des différents sites :

- Papier toilette en ouate de cellulose de couleur blanche, d'épaisseur 2\*18g ou équivalent à adapter suivant les locaux concernés
- Essuie-mains en pure ouate de cellulose, d'épaisseur 2\*20g ou équivalent et de couleur blanche
- Sticks désodorisants ou diffuseurs de parfum. Le titulaire fournira et installera également les recharges. Ces diffuseurs devront être ni fixés au mur ou au sol, ni électriques.
- Savon liquide hypoallergénique PH neutre sans parfum
- Sacs adaptés aux tailles des poubelles.

Les produits fournis et utilisés par le titulaire devront être parfaitement adaptés aux ouvrages et objets à nettoyer.

Le titulaire devra fournir tous les produits listés et décrits dans son mémoire technique. Cette liste des produits sera mise à jour à chaque changement et préalablement soumise à l'approbation de l'acheteur.

Cette liste sera accompagnée d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits, leur conformité aux normes homologuées, leurs fonctions et conditions d'utilisation.

Par ailleurs, le titulaire s'engage au suivi de l'évolution de la réglementation et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions.

Le titulaire devra présenter les produits à sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

L'acheteur se réserve le droit de :

- Faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi ;
- D'interdire l'usage de produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers ;
- D'imposer l'utilisation d'un type de produit pour une prestation donnée.

Il est précisé que :

- Tout produit rebuté devra être retiré immédiatement et remplacé par le titulaire à ses frais sous 72h sous peine d'application des pénalités prévues dans le CCAP ;
- Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire ;
- Les produits devront être respectueux de l'environnement.

### **5.2. Qualité environnementale des produits**

Tous les produits utilisés seront conformes :

- A la réglementation française et européenne dans leur domaine d'application ;
- A la réglementation française et européenne concernant la protection de l'environnement ;
- A la réglementation française et européenne concernant la déclaration des composants.

Soucieux de limiter ses impacts sur l'environnement l'acheteur encourage fortement le titulaire à faire des efforts sur la prise en compte du développement durable.

L'acheteur impose au titulaire que ses produits pour **laver les sols, les sanitaires et les vitres**, respectent les spécifications techniques présentées ci-après :

#### 1. Toxicité pour les organismes aquatiques : VCD

- Pour les nettoyants universels, le  $VCD_{\text{chronique}}$  de la dose recommandée pour 1 litre d'eau de lavage ne doit pas dépasser 18 000 litres.
- Pour les nettoyants universels qui sont utilisés sans dilution, le  $VCD_{\text{chronique}}$  ne doit pas dépasser 52 000 litres par 100 g de produit.
- Pour les nettoyants pour vitres, le  $VCD_{\text{chronique}}$  ne doit pas dépasser 4 800 litres par 100 g de produit.
- Pour les nettoyants pour sanitaires, le  $VCD_{\text{chronique}}$  ne doit pas dépasser 80 000 litres par 100 g de produit.

Le volume critique de dilution-toxicité ( $VCD_{\text{chronique}}$ ) est calculé pour chaque substance (i) et pour le produit global, selon l'équation suivante :

$$VCD_{\text{chronique}} (\text{ingrédient } i) = (\text{poids } (i) * FD (i)) / FT_{\text{chronique}} (i) * 1000$$

Où : poids (i) est le poids de l'ingrédient (en grammes) par unité fonctionnelle, FD (i) est le facteur de dégradation et FT chronique (i), le facteur de toxicité de la substance (en milligrammes/litre). Les valeurs des paramètres FD et FT sont celles qui figurent dans la liste DID (base de données sur les ingrédients des détergents). Si la substance ne figure pas sur la liste DID, les paramètres sont calculés en utilisant les orientations de la partie B de la liste DID. Il convient alors de joindre la documentation associée.

Le  $VCD_{\text{chronique}}$  est calculé sur la base du dosage du produit, en grammes, qui est recommandé par le fabricant pour la préparation d'un litre d'eau de vaisselle destiné au nettoyage d'articles présentant un degré de salissure normal.

$$VCD_{\text{chronique}} = \sum VCD_{\text{chronique}} (\text{ingrédient})$$

#### 2. Biodégradabilité des tensioactifs

a) Biodégradabilité facile (en aérobiose) : tout agent tensioactif entrant dans la composition du produit doit être facilement biodégradable.

b) Biodégradabilité en anaérobiose : Les agents tensioactifs non biodégradables en conditions d'anaérobiose peuvent être utilisés dans le produit dans des limites définies sous réserve qu'ils ne relèvent pas de la catégorie H400/R50 (Très toxique pour les organismes aquatiques) dans la limite spécifiée ci-dessous.

- Pour les nettoyants universels à diluer dans l'eau avant emploi, le poids total des agents tensioactifs non biodégradables en anaérobiose ne doit pas dépasser 0,40 g de la dose recommandée pour 1 litre d'eau de lavage.
- Pour les nettoyants universels à utiliser sans dilution, le poids total des agents tensioactifs non biodégradables en anaérobiose ne doit pas dépasser 4,0 g pour 100 g de produit.
- Pour les nettoyants pour sanitaires, le poids total des agents tensioactifs non biodégradables en anaérobiose ne doit pas dépasser 2,0 g pour 100 g de produit.



- Pour les nettoyants pour vitres, le poids total des agents tensioactifs non biodégradables en anaérobiose ne doit pas dépasser 2,0 g pour 100 g de produit.

### 3. Substances ou mélanges faisant l'objet d'une limitation ou d'une exclusion

a) Les ingrédients suivants ne peuvent pas entrer dans la composition du produit, que ce soit en tant que tels ou en tant que constituants d'un mélange entrant dans cette composition :

- Alkyl-phénol-éthoxylates (APEO) et ses dérivés,
- EDTA (acide éthylène-diamine-tétra-acétique) et ses sels,
- 5-Bromo-5-nitro-1,3-dioxane
- 2-Bromo-2-nitropropane-1,3-diol
- Diazolinidylurée,
- Formaldéhyde,
- Hydroxy méthyl glycinat de sodium,
- Nitromuscs et muscs polycycliques

b) Le produit ou ses constituants ne peuvent contenir aucune substance ou mélange susceptible d'être classé dans l'une des classes ou catégories de danger prévues par le règlement (CE) n°1272/2008, ni aucune substance visée à l'article 57 du règlement (CE) n°1907/2006. R28, R25, R65, R27, R24, R23/26, R23, R46, R68, R45, R49, R40, R60, R61, R60/61/60-61, R60/63, R61/62, R62, R63, R62-63, R64, R39/23/24/25/26/27/28, R68/20/21/22, R48/25/24/23, R48/20/21/22, R50, R50-53, R51-53, R52-53, R53, R59, R29, R31, R32, R39-41, R42, R43.

Cette exigence s'applique à tous les ingrédients présents en concentration supérieure ou égale à 0,010 %, y compris les conservateurs, agents colorants et parfums. Cette exigence ne s'applique pas aux substances ou mélanges dont les propriétés changent lors de leur transformation (p. ex. qui cessent d'être biodisponibles ou qui connaissent une modification chimique) de telle sorte que le danger qui leur était associé initialement disparaît.

c) Aucune dérogation à l'exclusion prévue à l'article 6, paragraphe 6, du règlement (CE) n°1907/2006 n'est octroyée en ce qui concerne les substances considérées comme extrêmement préoccupantes et ajoutées à la liste visée à l'article 59 du règlement (CE) n° 1907/2006 qui sont présentes dans des mélanges en concentration supérieure à 0,010 %.

d) Le produit ne peut contenir des biocides qu'à des fins de conservation et uniquement aux doses appropriées à cet effet. Cela ne concerne pas les agents tensioactifs qui peuvent aussi avoir des propriétés biocides.

e) Il est interdit d'affirmer ou de laisser entendre sur l'emballage, ou par tout autre moyen de communication, que le produit a une action antimicrobienne.

f) Les biocides utilisés pour la conservation du produit, que ce soit dans sa formulation ou comme composants d'un mélange inclus dans cette formulation, classés sous les codes H410/R50-53 ou H411/R51-53, conformément aux dispositions de la directive 67/548/CEE, de la directive 1999/45/CE du Parlement européen et du Conseil ( 1 ) ou du règlement (CE) n° 1272/2008, sont autorisés, mais à la condition que leur potentiel de bioaccumulation se caractérise par un log Pow (coefficient de partition octanol/eau) < 3,0 ou par un facteur de bioconcentration (FBC) déterminé expérimentalement ≤ 100.

### 4. les parfums

Les substances parfumées devant faire l'objet d'une déclaration conformément au règlement (CE) n° 648/2004 relatif aux détergents (annexe VII) et qui ne sont pas déjà exclues par l'exigence 3 b), de même que les (autres) substances parfumées classées H317/R43 (Peut provoquer une allergie cutanée) et/ou H334/R42 (Peut provoquer des symptômes allergiques

ou d'asthme ou des difficultés respiratoires par inhalation), ne peuvent être présentes en quantité supérieure ou égale à 0,010 % ( $\geq 100$  ppm), pour chaque substance.

#### 5. Composés organiques volatils

- a) Les nettoyants universels et les nettoyants pour sanitaires, tels qu'ils sont vendus en tant que produits finis, ne doivent pas contenir plus de 6 % (en poids) de composés organiques volatils ayant un point d'ébullition inférieur à 150 °C. Pour les produits concentrés à diluer dans l'eau, la concentration totale de composés organiques volatils ayant un point d'ébullition inférieur à 150 °C ne doit pas dépasser 0,2 % (en poids) dans l'eau de lavage.
- b) Les nettoyants pour vitres, tels qu'ils sont vendus en tant que produits finis, ne doivent pas contenir plus de 10 % (en poids) de composés organiques volatils ayant un point d'ébullition inférieur à 150 °C.

#### 6. Phosphore

- Pour les nettoyants universels qui sont dilués dans l'eau avant emploi, la teneur totale en phosphore (P) ne doit pas dépasser 0,02 g de la dose de produit recommandée par le fabricant pour un litre d'eau de lavage.
- Pour les nettoyants universels utilisés sans dilution, la teneur totale en phosphore (P) ne doit pas dépasser 0,2 g pour 100 g de produit.
- Pour les nettoyants pour sanitaires, la teneur totale en phosphore (P) ne doit pas dépasser 1,0 g pour 100 g de produit.
- Les substances utilisées dans les nettoyants pour vitres ne doivent pas contenir de phosphore

La quantité totale de phosphore élémentaire dans le produit doit être calculée sur la base de la dose de produit recommandée par le fabricant pour la préparation d'un litre d'eau de lavage pour le nettoyage de surfaces présentant un degré de salissure normal (pour les produits qui sont dilués dans l'eau avant emploi) ou pour 100 g de produit (pour les produits utilisés sans dilution) en tenant compte de toutes les substances qui contiennent du phosphore (par exemple, phosphates et phosphonates).

#### 7. Exigence en matière d'emballage

- a) Les vaporisateurs contenant des gaz propulseurs ne doivent pas être utilisés.
- b) Les matières plastiques utilisées pour le conteneur principal doivent être marquées conformément à la directive 94/62/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 1994 relative aux emballages et aux déchets d'emballages, ou conformément à la norme DIN 6120, parties 1 et 2, en conjonction avec la norme DIN 7728, partie I.
- c) Si l'emballage primaire est fabriqué à partir de matériaux recyclés, toute indication à ce propos sur l'emballage doit être conforme à la norme ISO 14021 « Marquage et déclarations environnementaux - Autodéclarations environnementales (Étiquetage de type II) ».
- d) Les produits présentés sous forme de pulvérisateurs à gâchette doivent également être vendus dans un emballage rechargeable.
- e) Seuls les phtalates qui, au moment de la demande, ont fait l'objet d'une évaluation des risques et n'ont pas été classés selon le critère 3 peuvent être utilisés dans les emballages en plastique.
- f) Pour l'emballage primaire, le rapport poids/utilité (RPU) ne peut excéder les valeurs suivantes :  $RPU \leq 1.20$  g d'emballage par litre de solution prête à l'emploi

Le RPU est calculé selon l'équation suivante :  $RPU = \sum[(P_i + U_i)/(D_i * r_i)]$

où

P<sub>i</sub> = le poids (g) de l'emballage primaire (i), y compris l'étiquette le cas échéant.

$U_i$  = le poids (g) du matériau non recyclé (vierge) dans l'emballage primaire (i). Si la part du matériau recyclé contenue dans l'emballage primaire est égale à 0 %, alors  $U_i = P_i$ .

$D_i$  = le nombre de doses fonctionnelles (c'est-à-dire le nombre de doses, exprimées en volume, recommandées par le fabricant pour la préparation d'un litre d'eau de lavage) contenues dans l'emballage primaire (i). Pour les produits prêts à l'emploi qui sont vendus préalablement dilués,  $D_i$  = le volume du produit (en litres).

$r_i$  = valeur de recyclage, c'est-à-dire le nombre de fois où l'emballage primaire (i) est utilisé aux mêmes fins grâce à un système de récupération ou de recharge (lorsque l'emballage n'est pas réutilisé aux mêmes fins,  $r_i = 1$ ). En cas de réutilisation de l'emballage,  $r_i$  est établi à 1, sauf si le demandeur peut apporter la preuve d'une valeur supérieure.

## 8. Instructions d'utilisation

a) Des informations relatives au dosage recommandé pour les nettoyeurs universels et les nettoyeurs pour sanitaires doivent être imprimées sur l'emballage dans une police de caractères de taille suffisante, sur un fond assurant leur lisibilité. Dans le cas d'un produit concentré, il doit être clairement indiqué sur l'emballage que le produit s'utilise en quantité réduite par rapport aux produits normaux (c.-à-d. non concentrés). La mention suivante (ou une mention équivalente) doit figurer sur l'emballage : « Un dosage correct permet de réaliser des économies et de réduire au minimum l'incidence du produit sur l'environnement. »

b) Les conseils de prudence suivants (ou un texte équivalent) doivent figurer sur le produit sous forme de texte ou de pictogramme : « À conserver hors de portée des enfants » ; « Ne pas mélanger des nettoyeurs différents » ; « Éviter de respirer le produit pulvérisé » (uniquement pour les produits conditionnés en pulvérisateurs).

Les éléments relatifs aux dispositions obligatoires en matière de prise en compte du développement durable ainsi que les autres dispositions que le titulaire propose en la matière sont précisés dans son offre.

### Dispositions obligatoires :

- Présentation du produit fourni répondant aux spécifications techniques ci-dessus pour le **nettoyage des sols** (avec indication du nom du produit, de l'écolabel (ou preuve de l'équivalence), le taux de biodégradabilité en aérobie et anaérobie) et joindre sa fiche technique ;
- Présentation du produit fourni répondant aux spécifications techniques ci-dessus pour le **nettoyage des sanitaires** (avec indication du nom du produit, de l'écolabel (ou preuve de l'équivalence), le taux de biodégradabilité en aérobie et anaérobie) et joindre sa fiche technique ;
- Présentation du produit fourni répondant aux spécifications techniques ci-dessus pour le **nettoyage des vitres** (avec indication du nom du produit, de l'écolabel (ou preuve de l'équivalence), le taux de biodégradabilité en aérobie et anaérobie) et joindre sa fiche technique.

L'offre du titulaire contient également une présentation des pratiques mises en place visant à améliorer l'utilisation des produits de nettoyage dans un objectif de respect de l'environnement :

- Systèmes de dosage automatique ou utilisation de centrales de dilution dans les implantations supérieures à 1400 m<sup>2</sup> ;
- Actions mises en place afin de réaliser des économies d'eau ;
- Utilisation de microfibras en remplacement des produits de nettoyage des sols ;
- Autre...

## **ARTICLE 6. FOURNITURE ET QUALITE DES MATERIELS**

La fourniture des matériels conformes aux normes CE ou équivalents, nécessaires à l'exécution des prestations du présent accord-cadre est à la charge du titulaire. Il devra fournir l'ensemble des matériels qu'il a listé dans son mémoire technique et mettre à la disposition de l'acheteur l'ensemble des fiches techniques relatives à ce matériel.

Les matériels devront être adaptés à l'ensemble des surfaces à nettoyer et à la configuration des locaux.

L'acheteur se réserve le droit d'interdire au titulaire les matériels dont l'utilisation serait jugée dangereuse ou susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

Pour l'utilisation de certains engins ou la mise en place de matériel (montage / démontage d'échafaudage ; utilisation de nacelle élévatrice...), le titulaire devra mettre à disposition des agents formés et habilités. Le titulaire devra fournir les justificatifs nécessaires à la demande de l'acheteur.

## **ARTICLE 7. ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS**

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'acheteur. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités nécessaires pour une période d'un mois. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'acheteur et aux frais du titulaire.

## **ARTICLE 8. ENLEVEMENT ET STOCKAGE DES DECHETS**

Une politique de tri sélectif ayant été mise en place, le titulaire établira avec l'acheteur la collecte des poubelles de tri actuellement en place. C'est à l'issue de la notification de l'accord-cadre qu'une réunion sera programmée aux fins d'une organisation cohérente.

Les débris de toutes natures provenant du balayage, de l'aspiration, du vidage des corbeilles, poubelles, etc. ...seront collectés dans des sacs plastiques adéquats fournis par le titulaire. Ils devront être déposés dans les containers prévus à cet effet dans des locaux bien précis et le personnel du titulaire devra veiller à son évacuation lors des collectes.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, palettes, matières plastiques, moquettes utilisées pendant les manifestations, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque prestation journalière. Ils devront être transportés dans les locaux prévus à cet effet, aux fins de tri et recyclage par la personne publique.

## **ARTICLE 9. PERSONNEL**

### **9.1. Effectifs**

L'acheteur se réserve le droit, si la qualité des prestations ne correspond pas aux conditions du contrat, de demander le renforcement des équipes d'intervention par des personnels supplémentaires sans aucune incidence financière.

De même, en cas de dysfonctionnement imputable à un salarié du titulaire, l'acheteur demandera au titulaire de prendre des dispositions visant à faire cesser immédiatement le dysfonctionnement.

### **9.2. Organisation du travail**

Le titulaire est responsable de ses agents en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits et des vols qui pourraient être commis par ses agents.

Par ailleurs, le titulaire est tenu de mettre en place une gestion rigoureuse de son personnel. Il devra tenir à la disposition de l'acheteur un listing du personnel employé par site.

Le titulaire devra fournir dans le délai de 15 jours avant la date de début d'exécution des prestations la liste nominative des agents appelés à intervenir sur le site, avec indication des renseignements figurant sur les documents d'identité en vue de l'établissement du code d'accès aux bâtiments de l'acheteur qui sera remis au chef d'équipe du titulaire.

Cette liste devra être tenue à jour et soumise à l'approbation de la personne responsable de l'accord-cadre pour l'acheteur ou son représentant.

Cette liste devra également mentionner les zones d'intervention de chacun d'entre eux.

**Le titulaire assurera la constance qualitative et quantitative du personnel affecté aux sites.**

En cas de non transmission de cette liste dans les délais fixés, l'acheteur pourra interdire l'accès des agents du titulaire dans les locaux et bâtiments.

Il devra également veiller au remplacement sans délai, de son personnel lors de congés ou d'absences non prévus (maladie ou autre).

Le titulaire tiendra à disposition de l'acheteur un cahier de liaison journalier où seront spécifiées toutes les observations relevées au cours de la journée.

Ce cahier sera visé chaque semaine par l'agent responsable de l'encadrement (chef de site) et pourra être contrôlé par l'acheteur ou son représentant. Le cahier sera utilisé notamment pour assurer la vérification du respect des effectifs.

### **9.3. Planning d'intervention**

Le titulaire devra fournir les plannings d'intervention de ses agents, par bâtiment, dans un délai de 15 jours avant la date de début d'exécution des prestations.

Les plannings d'intervention seront soumis à la validation de l'acheteur qui se réserve le droit de demander toutes les modifications nécessaires à la bonne exécution des prestations. Le titulaire devra alors se conformer aux demandes de l'acheteur. Les adaptations d'horaires et de planning ne peuvent en aucun cas modifier les conditions administratives et financières de l'accord-cadre.

Le titulaire devra présenter le planning d'intervention de ses agents **pour les prestations courantes** mais également les **prestations moins courantes telles que les prestations**

**mensuelles ou annuelles** (décapage des sols, shampoing des moquettes, nettoyage des vitres, etc.).

Pour les prestations moins courantes telles que les prestations mensuelles ou annuelles, un planning des interventions sera établi et transmis par le titulaire tous les 2 mois en accord avec l'acheteur.

Ces plannings devront également préciser les noms des agents de nettoyage intervenant suivant les sites. Si des changements de personnes devaient avoir lieu, le titulaire en informera l'acheteur deux semaines avant le changement.

#### **9.4. Encadrement du personnel**

Le titulaire devra obligatoirement désigner un/des salarié(s) responsable(s) de l'encadrement et de la discipline du personnel (chef(s) de site) chargé de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du présent accord-cadre.

Le chef de site sera le correspondant sur place du titulaire auprès de l'acheteur. **Il sera affecté à 100% au contrôle des prestations et au suivi du personnel et n'effectuera pas lui-même les prestations de nettoyage.** Il sera assisté d'agents en nombre suffisant pour assurer un encadrement et une surveillance efficace. Il devra se rendre aux convocations de l'acheteur en cas d'insuffisances constatées dans les prestations mais aussi pour la transmission de consignes particulières à répercuter au personnel en place.

Il effectuera au minimum une visite hebdomadaire dans chaque établissement pour s'assurer de la conformité des prestations et évaluera les prestations effectuées par ses agents à l'aide d'une grille de contrôle des prestations. Il sera également présent lors des contrôles contradictoires mensuels organisés par l'acheteur (les modalités de contrôle sont décrites dans le C.C.A.P.).

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, la surveillance et l'exécution du travail ;
- La discipline ;
- Le contrôle du travail et la vérification de la qualité ;
- La sécurité du personnel et des biens ;
- La liaison avec le(s) responsable(s) de l'accord-cadre de nettoyage de l'acheteur sur les différents sites ;
- La participation à une réunion mensuelle avec le(s) responsable(s) de l'accord-cadre de nettoyage de l'acheteur ;
- La tenue journalière des cahiers de liaison.

Il est tenu d'être joignable et disponible à tout moment par le(s) responsable(s) de l'accord-cadre de nettoyage de l'acheteur sur les différents sites.

**Si le salarié responsable de l'encadrement venait à être défaillant, le titulaire s'engage à proposer sous 48h un remplaçant affecté aux mêmes missions.**

#### **9.5. Accès aux sites**

L'acheteur dotera le titulaire, des exemplaires de toutes les clefs, badges qu'il jugera nécessaire à l'accès des locaux.

En cas de perte ou de vol de clef ou de badge d'accès, le titulaire a l'obligation d'en informer l'acheteur dans le plus bref délai. En cas de besoin de clefs supplémentaires, seule l'acheteur reproduira celles-ci aux frais du titulaire.

Il est expressément interdit au titulaire de procéder lui-même au remplacement ou à la reproduction des clefs ou badges sous peine de rupture du contrat.

En fin de l'accord-cadre, le titulaire devra remettre à l'ensemble des clefs et des badges d'accès permanents ou provisoires qui lui ont été confiés durant la période d'exécution de l'accord-cadre.

Une compensation financière forfaitaire de 100 Euros hors taxes sera versée par le titulaire à l'acheteur pour toute clef ou badge d'accès permanent ou provisoire non restitué, quelle qu'en soit la cause.

Le versement de cette compensation pour non restitution d'un ou de moyen(s) d'accès ne prive pas l'acheteur de demander au titulaire le remboursement des factures correspondant aux sommes engagées par elle pour pallier aux autres préjudices liés à l'absence de restitution des clefs ou badges d'accès, dont l'acheteur serait victime.

### **9.6. Locaux mis à la disposition du titulaire**

L'acheteur mettra à la disposition du titulaire un ou plusieurs locaux ou emplacements destinés à entreposer le matériel et les produits d'entretien utilisés sur le site.

Le titulaire signalera à l'acheteur les produits inflammables ou dangereux qui devront être stockés dans des conditions en accord avec le plan de prévention.

Ces locaux sont placés sous la responsabilité du titulaire qui en assure la propreté et la bonne tenue.

## **ARTICLE 10. DISCIPLINE DU PERSONNEL DU TITULAIRE**

### **10.1. Discipline**

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité, propres aux établissements recevant du public.

Il sera interdit au personnel de fumer en dehors des heures de pause prévues à cet effet.

Il sera interdit au personnel du titulaire d'introduire ou de consommer des stupéfiants ou des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse.

En aucun cas, le personnel du titulaire ne pourra faire pénétrer dans les installations et équipements de l'acheteur des personnes étrangères au service rendu par le titulaire et ne pourra utiliser les installations et équipements ou les matériels s'y trouvant, notamment les installations téléphoniques et de reprographie.

L'utilisation des téléphones de l'acheteur est interdite pour tout usage personnel. Il en est de même pour tous les matériels et équipements que renferment les locaux de l'acheteur.

### **10.2. Consignes de sécurité**

Le personnel du titulaire est tenu d'observer les consignes de sécurité et les règles appliquées au personnel extérieur à l'acheteur (ex : tenue, carte d'accès, etc....).

Le titulaire devra instruire son personnel sur les règles de sécurité du travail et les consignes particulières telles que :

- L'alarme sécurité ;
- Le travail en hauteur ;
- L'encombrement des passages ;
- L'utilisation des machines ;

- La stricte utilisation des prises destinées au raccordement des machines de nettoyage ;
- L'emploi de serpillières humides à proximité des conducteurs électriques ou prises de courant ;
- L'utilisation de chaussures isolantes et de gants quand cela est nécessaire ;
- L'interdiction d'employer des accessoires conducteurs ou de la laine d'acier dans les salles informatiques ou d'autocommutateur ;
- L'interdiction d'utiliser des emballages vides ;
- ...

Cette liste n'est pas limitative.

## **ANNEXES**

Sont annexées au présent CCTP :

1. La liste des tâches à réaliser site par site, pour les 5 sites ;
2. La liste des zones exclues ;
3. Les plans des sites concernés (6 plans).