

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DES SITES DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE LA DROME

Marché n° 2024-005

POUVOIR ADJUDICATEUR :

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Drôme
6 avenue du Président Edouard Herriot
26024 VALENCE CEDEX

STRUCTURE DU MARCHE :

Lot unique

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L’ORGANISME ET CONTEXTE GENERAL

ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHE

ARTICLE 3 - FINALITE DES PRESTATIONS

ARTICLE 4 - CONSISTANCE ET FREQUENCES DES PRESTATIONS

ARTICLE 5 - MODALITES D’EXECUTION

ARTICLE 6 - CONSIGNES PARTICULIERES CONCERNANT L’ORGANISATION DU TRAVAIL

ARTICLE 7 - SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

ARTICLE 8 - CONTROLE DE L’EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

ARTICLE 9 - TABLEAU DE FREQUENCES DES TACHES

ARTICLE 10 -: DESCRIPTIF DES LOCAUX SIEGE SOCIAL / SITES EXTERIEURS

ARTICLE 11 - SUJETIONS RESULTANT DE L’EXPLOITATION DES LOCAUX

ANNEXE 1 : PRESTATIONS A LA DEMANDE

ANNEXE 2 : PROCES VERBAL – ETAT DES LIEUX

ANNEXE 3 : FICHE CONTROLE QUALITE

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'ORGANISME ET CONTEXTE GENERAL

L'Assurance Maladie de la Drôme est un organisme de droit privé assurant une mission de service public au sein du régime général de la Sécurité Sociale qui s'exerce dans le département de la Drôme.

Elle assure des relations de proximité avec les publics de l'Assurance Maladie (assurés, professionnels de santé, employeurs, établissements et structures de santé).

La CPAM de la Drôme dispose aujourd'hui de 4 sites dans le département.

Le présent marché concerne les sites suivants :

- Valence	siège social	6 Avenue du Président Herriot 26000 VALENCE
- Romans	point d'accueil	24 Côte des Cordeliers 26100 ROMANS SUR ISERE
- Montélimar	agence	1 Place de l'Europe 26200 MONTELMAR
- Pierrelatte	point d'accueil	4 Avenue Jean Perrin 26700 PIERRELATTE

ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHE

La CPAM de la Drôme a une mission de service public. Dans ce cadre, les divers sites sont amenés à accueillir du public et de ce fait elle apporte une grande attention à la qualité des prestations de nettoyage de l'ensemble de ses locaux et en particulier des zones d'accueil qui en sont sa vitrine.

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux.
- Le nettoyage des surfaces vitrées et des châssis.
- La mise en place des consommables sanitaires (fournis par la CPAM) à savoir savon, papier toilettes, essuie-mains).
- La fourniture et l'approvisionnement en sachets plastiques pour les poubelles sanitaires et corbeilles à papier.

Les prestations interviendront aux adresses suivantes :

Désignation
<ul style="list-style-type: none">▪ Siège Social : 6 Avenue du Président Herriot 26000 VALENCE▪ Point accueil Romans : 24 Côte des Cordeliers 26100 ROMANS SUR ISERE▪ Agence Montélimar : 1 Place de l'Europe 26200 MONTELMAR▪ Point accueil Pierrelatte : 4 Avenue Jean Perrin 26700 PIERRELATTE

ARTICLE 3 - FINALITE DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux avec une obligation de résultat.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par la CPAM de la Drôme.

La qualité du nettoyage devra être satisfaisante au regard des quatre critères :

- Aspect : Impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.

- Confort : ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être, soit :
 - Les perceptions olfactives, supprimer ou masquer les mauvaises odeurs par l'utilisation de produits appropriés dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences en matière de qualité et respect de l'environnement.
 - Les perceptions tactiles, les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact
 - Les perceptions auditives, conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement de travail.
- Hygiène et respect du développement durable : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.
- Sécurité : Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers, ils devront respecter les exigences en matière de qualité et respect de l'environnement.
 - Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 8 et l'annexe 3 du présent CCTP.

3.1 – Natures des prestations

Le présent accord-cadre comporte 2 types de prestations :

- des prestations programmées (DPGF),
- des prestations à la demande (BPU).

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les locaux ont été découpés en un nombre de 8 zones différentes :

- Accueil
- Zones de bureaux
- Salle de réunion
- Réfectoire - Salle de convivialité
- Sanitaires
- Circulations - escaliers - ascenseurs - couloirs
- Locaux techniques - sous-sol - archives - extérieurs
- Vitrierie

Les prestations et les fréquences propres à chaque zone sont décrites et présentées à l'article 9 du présent CCTP. Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations programmées.

Par ailleurs, sont inclus dans le forfait et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets des locaux où sont effectuées les prestations jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte et du tri des

déchets propres au site. La sortie de ces conteneurs selon les modalités propres à chaque site et décrites dans le présent document ainsi que leur remise en place sont comprises dans le forfait.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants :

Les sols	thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre), ciment (brut ou peint)
Les parois verticales, horizontales et vitres	portes, cloisons, hublots, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel, d'accueil du public ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, ...), équipements, drain d'évacuation au sol

Cette liste n'est pas exhaustive.

3.1.1 – Prestations programmées

Les prestations programmées (forfaitaires) correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à l'annuel), et dont le chiffrage se fera au forfait annuel.

Elles sont décrites à l'article 9 du présent CCTP, celles-ci sont communes à chaque site et lot (du contrat initial).

Les prestations programmées spécifiques éventuelles seront indiquées dans les modalités d'exploitation du site concerné (articles 9 et 10 du présent CCTP).

3.1.2 – Prestations à la demande

Les prestations à la demande correspondent à des prestations spécifiques qui sont exécutées à la demande et rémunérées selon le bordereau des prix unitaires.

L'ensemble des prestations à la demande pouvant être commandées est présente de manière exhaustive au bordereau des prix unitaires et listée en annexe 1 du présent CCTP.

3.1.3 – Prestations exclues du marché

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- l'arrosage des plantes,
- le nettoyage des plafonds,
- le déménagement du mobilier,
- le lavage de la vaisselle,
- le nettoyage des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

ARTICLE 4 - CONSISTANCE ET FREQUENCES DES PRESTATIONS

Les prestations à exécuter et leur périodicité sont mentionnées à l'article 9 du présent CCTP.

La fourniture des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations sera à la charge du titulaire du marché.

La fréquence d'intervention correspond au nombre d'intervention du titulaire dans les locaux du pouvoir adjudicateur (cette information est précisée dans le présent CCTP et dans la décomposition du prix global et forfaitaire).

Pour les **prestations programmées**, la fréquence d'intervention est définie selon les tâches, qui vont du quotidien à l'annuel. La décomposition du prix global et forfaitaire pour les " Prestations programmées " reprend ces éléments.

De façon générale, à titre indicatif, on distingue des tâches :

- Quotidiennes, à exécuter tous les jours,
- Hebdomadaires, à exécuter 1 fois par semaine,
- Bimensuelles, à exécuter 2 fois par mois,
- Mensuelles, à exécuter 1 fois par mois,
- Bimestrielles, à exécuter 1 fois tous les 2 mois,
- Trimestrielles, à exécuter 1 fois tous les 3 mois,
- Semestrielles, à exécuter 1 fois tous les 6 mois,
- Annuelle, à exécuter 1 fois par an.

Dans le cadre **des prestations à la demande** la périodicité n'est pas mentionnée puisqu'elles sont exécutées par le titulaire au fur et à mesure des besoins du pouvoir adjudicateur via l'émission de bons de commandes.

L'exécution de certains travaux, faisant partie des « prestations à la demande », peut être autorisée exceptionnellement le samedi, suivant la nature de ceux-ci.

L'organisme se réserve, si les nécessités du service l'exigent, la possibilité de modifier les heures de début et/ou de fin des travaux en accord avec le prestataire.

ARTICLE 5 : MODALITES D'EXECUTION

5.1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification de l'accord-cadre et en complément de la visite effectuée lors de la consultation, avant tout démarrage des prestations, le titulaire de l'accord-cadre (représenté à minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) effectue une visite des locaux objets des futures prestations en présence d'un représentant du site.

A cette occasion, le pouvoir adjudicateur fournit le cas échéant au titulaire de l'accord-cadre l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné. Le

titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son bordereau de prix et sa décomposition du prix global et forfaitaire.

Lors de cette visite, il est réalisé un état des lieux du site contradictoirement avec le responsable du site. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 2 du CCTP) signé par les deux parties

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations et éventuellement l'état de vétusté de certaines surfaces.

Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté ou de vétusté à caractère irréversible (avec les moyens courants), **il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.**

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisés pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que du système de réfections et de pénalités.

Il peut y avoir une réunion préparatoire par site.

5.2 – Jour(s) et horaires d'intervention

Les jours et horaires d'intervention sont définis par le représentant du pouvoir adjudicateur, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le prestataire et le pouvoir adjudicateur.

Les prestations s'exécutent les jours ouvrés c'est-à-dire en jours effectivement travaillés par l'organisme.

En cas de décision d'un représentant du pouvoir adjudicateur de ne pas effectuer le nettoyage des locaux d'un site un jour ouvré, il doit en aviser le titulaire 7 jours calendaires avant cette date. Il ne lui est pas possible de demander au titulaire de récupérer les prestations.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Le titulaire informe le représentant du pouvoir adjudicateur de toute modification des effectifs et des volumes horaires.

5.3 – Liste nominative du personnel

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à :

- remettre au pouvoir adjudicateur, au plus tard **10 jours** avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire) ;
- tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications au pouvoir adjudicateur avant la prise de poste;
- à observer les dispositions particulières que le pouvoir adjudicateur lui aura communiquées lors de la visite de site.

Le pouvoir adjudicateur peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP (Article 12).

5.4 – Plan de prévention et règles de sécurité

Au titre des mesures de sécurité, le pouvoir adjudicateur s'engage à effectuer avec le titulaire du marché une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté par le titulaire et globalement les risques professionnels. Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal et signé par les deux parties.

Dans tous les cas et suite à l'inspection commune, un plan de prévention par site est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels du pouvoir adjudicateur et du titulaire de l'accord-cadre (et ses éventuels sous ou cotraitants).

Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R4512-7 du code du travail.

Le plan de prévention est établi de commun accord et rédigé conjointement par le représentant du pouvoir adjudicateur et le titulaire au moment du démarrage du marché. Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- l'identification précise du titulaire et, le cas échéant, de son ou ses sous-traitants ou cotraitants ;
- pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou titulaire de l'accord-cadre), soit : les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations, formations hygiène et sécurité obligatoires...) ;
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- la liste des installations mises à disposition du prestataire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- prévention des risques chimiques : il est demandé au titulaire de l'accord-cadre de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés doivent être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires doivent être clairement définis en intégrant à la fois les modalités d'utilisation mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, en cas d'accident...). Les salariés doivent connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.
- prévention du risque lié au travail en hauteur (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention doit être obligatoirement écrit. Il est exigé du titulaire de l'accord-cadre de respecter la hiérarchie des principes de prévention imposée par le code du travail, en regard des équipements de sécurité de chaque site : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plate-forme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par

le titulaire de l'accord-cadre...). La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle antichute n'est retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage. Les salariés doivent alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.

Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite. Pour la vitrerie fixe du Siège, il est possible de prévoir l'utilisation de perche, et ce, à condition que cela soit en accord avec les principes de prévention du risque lié au travail en hauteur.

- prévention du risque de travail isolé d'un salarié : ce type de situation doit être évité chaque fois que possible. Néanmoins, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous ses salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...).

Ainsi, le pouvoir adjudicateur s'engage notamment à :

- transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...) ;
- assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- alerter le titulaire de l'accord-cadre et ses éventuels sous ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants; (art. R4511-8 du code du travail) ;
- organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à :

- transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels du pouvoir adjudicateur et ceux du titulaire de l'accord-cadre ...) ;
- fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaires, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication, etc.) ;
- s'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes ;
- ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires hygiène et sécurité).

Le représentant pouvoir adjudicateur mettra fin à la prestation si les normes de sécurité ne sont pas respectées. De même, il se réserve le droit d'interdire les matériels et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité et la santé des personnes.

5.5 - Accès aux locaux du pouvoir adjudicateur

La CPAM de la Drôme a mis en place un contrôle d'accès des locaux qui s'applique notamment sur les sites objets du présent marché.

Le prestataire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer de ces moyens d'accès avant le début de l'accord-cadre.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, le pouvoir adjudicateur dotera, le cas échéant, le titulaire de l'accord-cadre des clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

En cas de perte ou de vol, le pouvoir adjudicateur en est avisé par le titulaire de l'accord-cadre sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire de l'accord-cadre (double de clés, passe, changements de barilletts ou de serrures, etc.).

Si l'accès au bâtiment et/ou aux locaux est sécurisé (code, badge, etc...), un badge d'accès nominatif sera remis par le pouvoir adjudicateur à chacun des personnels œuvrant sur le site ainsi qu'au responsable chargé de la supervision de celui-ci. Un badge « remplacement » sera également fourni afin de pallier une absence inopinée ou pour congés d'un personnel. En cas de perte ou de détérioration, les dispositions prévues précédemment sont applicables.

Il est fait mention ici, du caractère obligatoire de l'utilisation du badge d'entrée, sur chaque site et chaque local doté d'un système de sécurité d'accès.

A l'issue de l'accord-cadre, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant du pouvoir adjudicateur les moyens d'accès confiés.

5.6 - Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations

Dans la mesure du possible, un local est mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou parties de locaux sont réservés au rangement des matériels, des produits et au stockage des consommables.

Le pouvoir adjudicateur ne peut être tenu pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné ou stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par le représentant du pouvoir adjudicateur et aux frais du titulaire.

Les locaux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme de l'accord-cadre après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

5.7 - Mise à disposition de fluides et énergie

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par le pouvoir adjudicateur.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant du pouvoir adjudicateur sur chaque site. Les appareils du type mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant du pouvoir adjudicateur sur chaque site qui étudiera la demande.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans le local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Il lui appartiendra enfin d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques ainsi que les machines à photocopier, lui est interdit.

5.8 – Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à assurer, pour les prix définis à la DPGF et au bordereau des prix unitaires, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

Il adresse dans ce cadre annuellement à la notification du marché, dans un délai de 15 jours maximum, un planning d'intervention prévoyant les jours ou semaines d'intervention pour les prestations non réalisées quotidiennement, mentionnant également les effectifs intervenant dans ce cadre.

5.8.1 – Encadrement du personnel

Le titulaire de l'accord-cadre recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire de l'accord-cadre conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site du pouvoir adjudicateur.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Il est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter du pouvoir adjudicateur.

Les responsables d'équipe sont désignés et doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire, cf. article 5.3 du présent CCTP).

Les responsables assurent notamment :

- la distribution des tâches à effectuer, conformément aux plannings prévisionnels d'exécution des prestations ;
- la sécurité du personnel et des biens ;
- la surveillance de la bonne exécution des prestations ;
- l'évaluation du travail et la vérification de la qualité ;
- la liaison avec le représentant sur site du pouvoir adjudicateur.

Il est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

Le pouvoir adjudicateur fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires **et à en informer dans les plus brefs délais le service Logistique par mail (logistique.cpam-drome@assurance-maladie.fr) en mentionnant dans un premier temps les modalités de remplacement envisagés, ainsi que les délais, puis en précisant dans un second temps les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant.** Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si le pouvoir adjudicateur rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

5.8.2 – Le personnel œuvrant

Pour la réalisation des prestations, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire de l'accord-cadre et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire de l'accord-cadre.

Si le pouvoir adjudicateur rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

5.8.3 - Tenue de travail

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise. Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire de l'accord-cadre. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail. Il s'engage également à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

5.8.4 – Grève, absence, arrêt de travail et service minimum

Le titulaire met en place un système de contrôle des présences de son personnel.

En cas d'absence ou d'arrêt de travail ou de grève du personnel du titulaire de l'accord-cadre ou de ses sous-traitants, le titulaire doit en avvertir immédiatement le pouvoir adjudicateur par tout moyen garantissant une traçabilité dès leur survenance (mail).

Il s'engage à prendre les mesures indispensables afin de garantir des prestations consistant à assurer à minima :

- la prise en charge des sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant ;
- la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles de l'ensemble des zones spécifiées à la DPGF dans les conteneurs prévus.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais, sans excéder 72h00.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, la CPAM de la Drôme y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'organisme.

5.9 – Moyens matériels du titulaire

Le titulaire de l'accord-cadre fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 7 ci-après.

Ainsi, le titulaire de l'accord-cadre doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire et à ses frais.

Le cas échéant, suivant la nature des prestations à effectuer, les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation en vigueur : les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Le pouvoir adjudicateur du marché se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

Tous les produits de nettoyage et d'entretien, tous les consommables nécessaires, sont à la charge du prestataire.

5.10 - Communication entre le pouvoir adjudicateur et titulaire de l'accord-cadre

Outre le cahier de liaison (ou tout autre dispositif informatisé utilisé par le titulaire) mis en place sur chaque site d'exécution des prestations, différents niveaux de communication peuvent être établis avec le titulaire de l'accord-cadre, afin de s'engager dans une démarche d'amélioration constante de la qualité.

Il est du ressort du titulaire de sensibiliser son personnel à la **consultation quotidienne** du cahier de liaison et de la bonne compréhension de ce qui y est consigné.

5.10.1 - Réunions programmées

Sur chaque site, des réunions auxquelles participeront obligatoirement les représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire de l'accord-cadre (représenté à minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial), peuvent être programmées périodiquement afin d'assurer un suivi régulier de la prestation (à minima une fois par an).

Leur programmation et leur durée seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution des prestations.

5.10.2 – Réunions ponctuelles à la demande du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur peut à sa convenance provoquer une rencontre avec le titulaire de l'accord-cadre, à la laquelle le responsable de l'encadrement et de la coordination du personnel du titulaire sur le site concerné doit obligatoirement participer, afin d'examiner d'éventuels dysfonctionnements dans la mise en œuvre, la réalisation et/ou la qualité des prestations.

En cas d'absence à ces réunions programmées ou ponctuelles, le titulaire de l'accord-cadre s'expose à des pénalités (cf. Article 12 du CCAP).

5.11 - Plan de progrès annuel

Au plus tard 12 mois après notification du marché et jusqu'à la fin du marché, le titulaire met en place un plan de progrès annuel. Un plan de progrès est une démarche contractuelle qui vise à améliorer la performance, la productivité et la qualité du marché. Il s'agit de définir des objectifs partagés entre le titulaire et le représentant du pouvoir adjudicateur portant sur des points clefs d'amélioration et d'établir ensemble un plan d'action annuel intégrant les conditions de réussite, les contraintes et les acteurs concernés.

Ce plan de progrès annuel propose donc une optimisation du cahier des charges et des gains de productivité. Le gain financier éventuel proposé par chaque plan de progrès est partagé à part égale entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur. Le gain financier qui revient au pouvoir adjudicateur vient en réduction du coût des prestations forfaitaires. Le nouveau prix forfaitaire du marché fera l'objet d'un ordre de service du pouvoir adjudicateur qui sera notifié au titulaire.

Ces plans de progrès sont composés de plusieurs volets : technique, qualitatif, social et économique. Ils sont proposés par le titulaire et conditionnés à l'accord du représentant du pouvoir adjudicateur.

Afin de contrôler la mise en œuvre du plan de progrès, les différents contrôles prévus à l'article 8 du présent CCTP peuvent s'appliquer et une ou deux réunions de suivi peuvent être organisées à la demande du représentant du pouvoir adjudicateur. Les réunions de suivi permettront de vérifier l'application et la mise en œuvre du plan de progrès et de déterminer des actions correctrices en cas de non réalisation d'un ou de plusieurs objectifs du plan de progrès.

ARTICLE 6 : CONSIGNES PARTICULIERES CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE

6.1 – Confidentialité

Le titulaire et ses salariés ainsi que ses éventuels sous-traitants s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils ont ou auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de prestations (article 7.2 du CCAP).

6.2 – Protection des installations

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin.

Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel n'est tolérée.

Tout dommage causé aux installations, équipements, mobiliers et aux usagers sont à la charge du titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier tel que les caissons roulants. Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

Les produits et matériels doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées. Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

Les sols ne doivent présenter aucune tache, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit.

L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

Le responsable de site peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

Le travail en hauteur, si besoin, (échafaudages, nacelles ...) est obligatoirement conforme à la réglementation.

L'utilisation d'échelles est formellement interdite.

Le titulaire doit utiliser les moyens de levage appropriés (nacelle, camion nacelle, etc.) afin de respecter les règles de sécurité et être en accord avec la réglementation en vigueur.

Les fenêtres, une fois lavées doivent impérativement être verrouillées afin que celles-ci ne s'ouvrent ou ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du titulaire étant engagée.

Lors de l'entretien des surfaces vitrées, si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs. En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du titulaire.

Le titulaire de l'accord-cadre doit s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le titulaire de l'accord-cadre évacuera ses eaux usées dans les sanitaires, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation.

La non observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires prévues à l'article 12 du CCAP.

6.3 - Ascenseur et/ou monte-charge

De façon générale (et sauf exception au présent document), si le bâtiment dispose d'un ascenseur et/ou monte-charge, son utilisation est autorisée **sauf en situation de travail isolé**. Dans ce cas, l'agent doit mettre le matériel dans l'ascenseur ou monte-charge, prendre l'escalier et récupérer son matériel à l'arrivée. Toutes autres consignes sont établies lors de la réunion préparatoire avec le prestataire.

6.4 - Fin de service

Après chaque passage dans les lieux à nettoyer, les équipes doivent veiller à :

- Fermer correctement toutes les fenêtres qui auraient été ouvertes préalablement ;
- Éteindre les lumières des locaux non occupés ;
- Fermer à clé les portes des locaux non occupés ;
- Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;
- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, dysfonctionnement distributeur sanitaire, etc.) et en cas d'urgence sur les téléphones des correspondants locaux ;
- S'assurer que les portes donnant sur l'extérieur sont fermées.

6.5 – Interdictions

- Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment ;
- Il est formellement interdit de monter sur des sièges et bureaux pour l'exécution des travaux ;
- Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques ;
- Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels de la CPAM de la Drôme, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant ; il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.
- L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs) est interdit.
- D'ouvrir de façon permanente, c'est-à-dire sans la présence d'un agent à la porte, une porte sécurisée par un lecteur de badge ou donnant sur l'extérieur.

ARTICLE 7 : SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

Afin de répondre aux préoccupations environnementales de la CPAM de la Drôme, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché.

Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

1. L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique ;
2. Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise.

7.1 - Utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique

Au démarrage du marché et tout au long de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur peut vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après.

7.1.1 - Produits de qualité écologique

Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires

Considérant qu'un écolabel constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, la CPAM considère que la conformité d'un nettoyant universel et nettoyant pour sanitaires aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent atteste du caractère écoresponsable de ce produit.

Ainsi, les détergents destinés au nettoyage ordinaire des surfaces fixes (telles que sols, murs et plafonds) et les détergents destinés à l'enlèvement ordinaire de la saleté dans les, blocs sanitaires, douches, toilettes, points cafétérias existants, bureaux, etc. doivent avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou équivalent.

Produits destinés à des applications spéciales, tels que les "produits à dosage automatique", les détartrants ou les désinfectants

Les produits destinés à des applications spéciales, tels que les « produits à dosage automatique », les détartrants ou les désinfectants ne doivent pas contenir des substances qualifiées par les phrases suivantes de risques dans leur composition commerciale :

- R42-R43 (substances sensibilisantes)
- R40- R45-R46-R49-R60-R61-R62-R63-R68 (CMR 1,2 et 3)
- R 54- R55 –R56 – R57 – R58 – R59 (dangers pour l'environnement)
- R39 (effets irréversibles)

Biodégradabilité des produits

Les produits de nettoyage doivent avoir un niveau de biodégradabilité aérobie des tensioactifs à 60% atteint en 28 jours (Test OCDE 311, test ISO 11734 ou test ECETOC n°28).

Concentration des produits

Dans la mesure du possible, le titulaire doit utiliser des produits concentrés afin de limiter la consommation de ressources, de diminuer les déchets d'emballages et de réduire la pollution liée aux transports.

Le produit prêt à l'emploi ne doit pas générer d'étiquetage de danger (toxique, nocif, dangereux pour l'environnement, corrosif, inflammable).

Dispositifs de dosage

Des dispositifs de dosage (dosette, flacon doseur, pompe manuelle, système de dilution automatique) sont mis en œuvre afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit.

Emballage

Le titulaire de l'accord-cadre doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable. A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés. Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc.). Le titulaire doit fournir des instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

7.1.2 - Consommables de qualité écologique

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

7.1.3 - Matériels de qualité écologique

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur.

Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus.

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

7.2 - Pratiques socio et éco-responsables de l'entreprise

7.2.1 - Horaires d'exécution des prestations en journée

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la fiche de site propre à chaque bâtiment (articles 10 et suivants).

7.2.2 - Formation

Le titulaire s'assure que ses agents de propreté sont formés régulièrement à l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement, etc.), l'utilisation du matériel, la manutention et les bonnes postures, la lecture des étiquettes, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours. Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites. En cas d'absence de production sous 5 jours, le pouvoir adjudicateur ou son représentant convoquera le titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

7.2.3 - Acheminement du personnel

La CPAM de la Drôme est favorable à ce que le titulaire porte une attention particulière à la prise en compte de l'acheminement du personnel vers les sites d'intervention. Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

7.2.4 - Gestion des ressources

La CPAM de la Drôme exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques. En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières)

Une attention particulière est également portée sur les consommations d'eau.

7.2.5 - Gestion des déchets

La CPAM de la Drôme attend du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs spécifiques mis en place à cet effet, le cas échéant. Le prestataire s'assurera que ces déchets sont regroupés et évacués dans les zones de stockage dédiées.

ARTICLE 8 : CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

8.1 - Autocontrôles

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le cahier de liaison.

8.2 Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre la CPAM de la Drôme et le titulaire. Toutefois un contrôle peut se dérouler et est validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés
- les contrôles à la demande

8.2.1 Les contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le titulaire et le représentant du pouvoir adjudicateur procèdent ensemble à leur programmation à raison de 2 contrôles minimum par année civile.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration éventuelle.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

8.2.2 Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le représentant du pouvoir adjudicateur peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le représentant du pouvoir adjudicateur peut avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article 8.2.3.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

8.3 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat (3 signalements de mauvaise réalisation d'une prestation).

La date, l'heure, les zones sont choisies par la CPAM de la Drôme.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat au plus tôt à la suite de la réalisation de ce contrôle inopiné par le représentant du pouvoir adjudicateur.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

8.4 Information de la fiche de contrôle

La fiche de contrôle à utiliser figure en annexe 3 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note :
note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen, note 0 = mauvais ;
- le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (Accueils, Zones de bureaux, Salles de réunion, Réfectoires/Salles de convivialité, Sanitaires, Circulations/Escaliers/Ascenseurs/Couloirs, Locaux techniques/Sous-sol/Archives/Extérieurs ou encore la Vitrerie) avec un **nombre minimum de 3 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones** ;
- le contrôle doit porter sur un **échantillon** de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- l'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.
- à l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- la notation du point de contrôle porte sur le **résultat** de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 80%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions

correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de la CPAM de la Drôme et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

8.5 Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé utilisé par le titulaire), mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations programmées et les prestations à la demande ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en terme de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (ou tout autre dispositif informatisé utilisé par le titulaire) portant mention de la date, heure et signature à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

ARTICLE 9 : TABLEAU DE FREQUENCES DES TACHES

Le tableau ci-après définit la fréquence des tâches à effectuer par zone.

Il est précisé que certains bureaux sont fermés à clé ou par contrôle d'accès à badge.

Le prestataire devra également réaliser les prestations prévues au marché dans ces espaces.

Il veillera une fois les prestations finalisées :

- pour les portes à clé de les verrouiller,
 - pour les portes protégées par un contrôle d'accès de les refermer,
- en quittant les lieux.**

FREQUENCE DES TACHES

ACCUEIL	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des baies, extinction des lumières	X							
Vidage des poubelles de bureaux et des couloirs	X							
Dépoussiérage des mobiliers et tout objet meublant dont la partie supérieure se trouve à moins d'1,80m du sol y compris caisson roulant (sauf écran et PC)	X							
Nettoyage avec un produit adapté des mobiliers et objets meubles de l'accueil (tables, mange-debout, bancs, chaises, parois plexiglass, Bornes Multi-Services.)	X							
Enlèvement des traces de doigts sur la vitrerie intérieure et essuyage humide des dessus de bureaux, banque d'accueil	X							
Balayage humide des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié	X							
Lavage des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié		X						
Balayage et lavage des sols en pierre, ciment brut peint ou carrelage dépoussiérage par aspiration des tapis de sol	X							
Désinfection des téléphones	X							
Nettoyage et désinfection des traces de doigt sur les interrupteurs et poignées de portes d'accès et de portes de placards/armoires		X						
Nettoyage humide des plinthes et encadrement de fenêtres			X					
Entretien des sols thermoplastiques selon la méthode SPRAY				X				
Lavage des plaques signalétiques et portes affiches				X				
Essuyage humide des portes d'accès (2 faces) et portes extérieures de placards					X			
ZONES BUREAUX	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des baies, extinction des lumières	X							
Vidage des poubelles, des corbeilles papier et des sacs poubelles des destructeurs	X							
Enlèvement des traces de doigts sur la vitrerie intérieure et essuyage humide des dessus de bureaux, tables, banque d'accueil et armoires basses non encombrés	X							
Balayage humide Des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié	X							
Lavage des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié		X						
Balayage et lavage des sols en carrelage , dépoussiérage par aspiration des moquettes, tapis de sol	X							

Nettoyage des lavabos dans les bureaux des médecins du service médical	X							
Nettoyage et désinfection des traces de doigt sur les interrupteurs et poignées de portes d'accès et de portes de placards/armoires		X						
Désinfection des téléphones				X				
Nettoyage des piètements de fauteuils, accoudoirs				X				
Entretien des sols thermoplastiques selon la méthode SPRAY				X				
Nettoyage humide des plinthes et encadrement de fenêtres						X		
Essuyage humide des portes d'accès (2 faces) et portes extérieures de placards						X		
Nettoyage des plaques signalétiques							X	
Shampoing des moquettes							X	
SANITAIRES	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des baies, extinction des lumières	X							
Vidage des poubelles et des poubelles hygiène féminine	X							
Nettoyage et désinfection des éviers et lavabos (dessus, dessous et intérieur), douches (pompeau, robinetterie, bac, faïence, porte) et WC (levier/bouton de chasse, réservoir et socle, abattant et cuvette)	X							
Essuyage des robinetteries et nettoyage des miroirs	X							
Balayage et lavage des sols en pierre, ciment brut peint ou carrelage	X							
Mise en place dans les sanitaires des consommables pour les distributeurs de papier WC, de savon, essuie-mains le cas échéant	X							
Nettoyage et désinfection des appareils (flacons pompes, distributeurs de papier hygiénique, essuie-mains, sèche-mains, etc.)		X						
Récurage et désinfection des sols, récurage des faïences et portes des sanitaires		X						
Remplissage des siphons d'évacuation des sanitaires le cas échéant		X						
Détartrage des appareils sanitaires (WC, lavabo, douche)				X				
Nettoyage humide des plinthes et encadrement de fenêtres				X				
Nettoyage et désinfection des poubelles, brosses et supports				X				
Nettoyage des bouches VMC des sanitaires						X		
REFECTOIRE - SALLES DE CONVIVIALITE	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des baies, extinction des lumières	X							

Vidage des poubelles	X							
Nettoyage des mobiliers et tout objet meublant dont la partie supérieure se trouve à moins d'1,80m du sol	X							
Balayage et lavage des sols en thermoplastique, pierre, ciment brut peint ou carrelage	X							
Récupération et désinfection des éviers	X							
Enlèvement des débris et des déchets ménagers (papiers, emballages, etc.)	X							
Nettoyage et désinfection des traces de doigt sur les interrupteurs et poignées de portes d'accès et de portes de placards/armoires		X						
Nettoyage de l'intérieur et extérieur des micros ondes Utilisation d'un produit spécifiquement adapté au contact alimentaire.		X						
Nettoyage humide des plinthes et encadrement de fenêtres						X		
Nettoyage des bouches VMC						X		
SALLES DE REUNION	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des baies, extinction des lumières	X							
Vidage des poubelles et des corbeilles papier	X							
Essuyage humide des mobiliers et tout objet meublant dont la partie supérieure se trouve à moins d'1,80m du sol y compris caisson roulant (sauf écran et PC)	X							
Balayage humide des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié	X							
Lavage des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié		x						
Shampouinage des moquettes				X				
Nettoyage et désinfection des traces de doigt sur les interrupteurs et poignées de portes d'accès et de portes de placards/armoires		X						
Dépoussiérage des écrans dans les salles de réunion équipées.				x				
Désinfection des téléphones				X				
Entretien des sols thermoplastiques selon la méthode SPRAY				X				
Nettoyage humide des plinthes et encadrement de fenêtres						X		
Essuyage humide des portes d'accès (2 faces) et portes extérieures de placards						X		
Nettoyage des plaques signalétiques							X	
CIRCULATIONS - ESCALIERS - ASCENSEURS – COULOIRS	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Vidage des poubelles, des containers de tri et des destructeurs de papier	X							

Enlèvement des traces de doigts sur la vitrerie intérieure	X							
Balayage humide des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié	X							
Lavage des sols plastiques, thermostatiques, parquet stratifié		X						
Balayage et lavage des sols en pierre, ciment brut peint ou carrelage	X							
Nettoyage de l'intérieur des ascenseurs et monte-charge (rails, sol, portes, miroirs, panneau de commande, interrupteur)	X							
Enlèvements des débris (papiers, emballages, feuilles d'arbres, etc.) et déchets ménagers	X							
Nettoyage des escaliers et mains courantes		X						
Nettoyage et désinfection des traces de doigt sur les interrupteurs et poignées de portes d'accès et de portes de placards/armoires		X						
Nettoyage humide des plinthes et encadrement de fenêtres						X		
LOCAUX TECHNIQUES - SOUS-SOL -ARCHIVES - EXTERIEURS	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Balayage des circulations et locaux ouverts dans le sous-sol		X						
Vidage et essuyage des cendriers et poubelles à l'extérieur des bâtiments	X							
Enlèvements des débris sur le parvis d'accueil des assurés	X							
Enlèvements des débris et des déchets ménagers (papiers, emballages, feuilles d'arbres, etc.) dans les escaliers extérieurs, abords et accès du bâtiment identifiés sur le plan.		X						
Balayage et lavage des locaux spéciaux, entrepôts, réserves, local poubelle		X						
Balayage et lavage des perrons, voies d'accès et rampes d'accès pour personne à mobilité réduite		X						
Balayage et lavage des locaux particuliers type entrepôts, réserves, garage				X				
Balayage des abords des bâtiments		X						
Nettoyage complet des sols des locaux techniques et informatiques (salles serveurs)							X	
Nettoyage complet des salles d'archives, aspiration des sols, enlèvements des toiles d'araignées, dépoussiérage des rayonnages								X
Sortie des poubelles et containers selon la fréquence de ramassage propre à chaque site et précisée dans le CCTP et récupération un fois la ramasse effectuée	X							
VITRERIE	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Lavage des faces intérieures et extérieures de la vitrerie situées dans le hall d'entrée du personnel et public				X				
Lavage de la vitrerie intérieure et extérieure basse							X	

Lavage des portes et cloisons vitrées 2 faces				X				
Lavage de la vitrerie intérieure et extérieure								X

ARTICLE 10 : SIEGE SOCIAL ET SITES EXTERIEURS

10.1 - Descriptif des locaux du Siège Social

Adresse	Effectifs	Jours d'intervention	Plages horaires
6 avenue du Président Edouard Herriot 26000 VALENCE	400	Du Lundi au Vendredi	de 17h00 à 20h00
Locaux / Prestations concernées		Distributeurs	
<ul style="list-style-type: none">▪ Zones d'accueil▪ Zones de bureaux▪ Salles de réunion▪ Réfectoire, Salles de convivialité▪ Sanitaires▪ Circulations, Escaliers, Ascenseurs, Couloirs▪ Locaux techniques, Sous-sol, Archives, Extérieurs▪ Vitrerie	Nombre de distributeurs essuie mains	50	
	Nombre de distributeurs de papier toilette :	60	
	Nombre de distributeurs à savon :	50	
	Nombre de distributeurs de gel hydro-alcoolique	30	
Ascenseurs :		4 Ascenseurs, 1 ascenseur PMR	
Vitrerie extérieure (en façade) :		3750 m²	
Vitrerie intérieure (portes et cloisons vitrées) :		400 m²	
Conteneurs :		3	
Jour de sortie et de rentrée des conteneurs :		selon planning de la ville	
SOUS-SOL			
Métré total :		695 m²	
Circulations :		162 m²	
Locaux techniques, Sous-sol, Archives, Extérieurs :		533 m²	
Nature des sols :	Carrelage	125 m²	
	Thermoplastique	355 m²	
	Béton	215 m²	
REZ DE JARDIN			
Métré total :		1 790 m²	
Zones de bureaux :		760 m²	
Réfectoire / Salles de convivialité :		180 m²	
Nombre micro-onde / réfrigérateur :		15 / 6	
Sanitaires :		10 WC – 2 douches	

Circulations :		305 m ²
Locaux techniques :		545 m ²
Nature des sols :	Carrelage	890 m ²
	Thermoplastique	860 m ²
	Béton	40 m ²
REZ DE CHAUSSEE		
Métré total :		1 990 m ²
Zones d'accueil :		380 m ²
Zones de bureaux :		1 015 m ²
Salle de réunion :		215 m ²
Nombre micro-onde / réfrigérateur :		0 / 1
Sanitaires :		15 WC
Circulations :		380 m ²
Nature des sols :	Carrelage	482 m ²
	Thermoplastique	1 250 m ²
	Moquette	190 m ²
	Bolon	68 m ²
1^{ER} ETAGE		
Métré total :		1 445 m ²
Zones de bureaux :		1 155 m ²
Sanitaires :		10 WC
Circulations :		290 m ²
Nature des sols :	Carrelage	135 m ²
	Thermoplastique	1 290 m ²
	Moquette	20 m ²
2^{EME} ETAGE		
Métré total :		1 000 m ²
Zones de bureaux :		765 m ²
Sanitaires :		6 WC
Circulations :		235 m ²
Nature des sols :	Carrelage	120 m ²
	Thermoplastique	880 m ²
3^{EME} ETAGE		
Métré total :		990 m ²
Zones de bureaux :		727 m ²

Sanitaires :	9 WC	
Circulations :	263 m ²	
Nature des sols :	Carrelage	130 m ²
	Thermoplastique	635 m ²
	Parquet stratifié	225 m ²
4^{EME} ETAGE		
Métré total :	985 m ²	
Zones de bureaux :	575 m ²	
Salle de réunion :	130 m ²	
Sanitaires :	4 WC	
Circulations :	280 m ²	
Nature des sols :	Carrelage	230 m ²
	Thermoplastique	560 m ²
	Parquet bois	130 m ²
	Coco	65 m ²

Modalités de gestion des déchets du Siège Social

Les déchets contenus dans les poubelles de bureau (emballages etc...) et dans les poubelles de couloirs noires (ordures ménagères) sont à enlever quotidiennement par le titulaire du marché qui devra les vider dans les containers pour ordures ménagères mis à disposition sur le parking des véhicules du personnel. Ces containers seront ramassés par les services la ville.

Les déchets présents dans les poubelles de couloirs bleues (papier), jaunes (plastiques et métal) et destructeurs de documents (papier en confettis) seront mis dans une benne mise à disposition sur le parking extérieur sans être sortis de leur sacs pour une collecte par un prestataire spécialisé.

Modalités de gestion des déchets sur les sites de Montélimar, Romans et Pierrelatte

Les déchets contenus dans les poubelles de bureau (emballages etc...) et dans les poubelles de couloirs noires (ordures ménagères) sont à enlever quotidiennement par le titulaire du marché qui devra prendre à sa charge son évacuation.

Les déchets présents dans les poubelles de couloirs bleues (papier), jaunes (plastiques et métal) et destructeurs de documents (papier en confettis) seront stockés sur site pour être ramassés par le titulaire une fois par semaine.

10.2 - Descriptif des locaux de Montélimar

MONTELIMAR / Superficie totale : 1 375 m ²			
Adresse	Effectifs	Jours d'intervention	Plages horaires
1 place de l'Europe 26200 MONTELIMAR	30	Du Lundi au Vendredi	de 17h00 à 20h00
Locaux / Prestations concernées		Distributeurs	
<ul style="list-style-type: none">▪ Zones d'accueil▪ Zones de bureaux▪ Salles de réunion▪ Cuisine, Salles de convivialité▪ Sanitaires▪ Circulations, Escaliers, Ascenseurs, Couloirs▪ Locaux techniques, Sous-sol, Archives, Extérieurs▪ Vitrerie	Nombre de distributeurs essuie-mains	8	
	Nombre de distributeurs de papier toilette :	13	
	Nombre de distributeurs à savon :	8	
	Nombre de distributeurs de gel hydro-alcoolique	0	
Ascenseurs :		1 Ascenseur	
Vitrerie extérieure (en façade) :		200 m ²	
Vitrerie intérieure (portes et cloisons vitrées) :		20 m ²	
SOUS-SOL			
Métré total :		490 m ²	
Circulations :		115 m ²	
Locaux techniques, Sous-sol, Archives, Extérieurs (rampe accès) :		375 m ²	
Nature des sols :		Béton – chape lissée	490 m ²
REZ DE CHAUSSEE			
Métré total :		465 m ²	
Zones d'accueil :		104 m ²	
Zones de bureaux :		275 m ²	
Sanitaires :		6 WC	
Circulations :		80 m ²	
Locaux techniques :		6 m ²	
Nature des sols :	Carrelage		445 m ²
	Béton – chape lissée		20 m ²

1 ^{ER} ETAGE		
Métré total :	420 m ²	
Zones d'accueil :	38 m ²	
Zones de bureaux :	212 m ²	
Salle de réunion :	38 m ²	
Réfectoire / Salles de convivialité :	33 m ²	
Nombre micro-onde / réfrigérateur :	2 / 2	
Sanitaires :	4 WC	
Circulations :	99 m ²	
Nature des sols :	Carrelage	28 m ²
	Thermoplastique	372 m ²
	Béton – chape lissée	20 m ²

10.3 - Descriptif des locaux de Pierrelatte

PIERRELATTE / Superficie totale : 106 m²			
Adresse	Effectifs	Jours d'intervention	Plages horaires
4 avenue Jean Perrin 26700 PIERRELATTE	2	Du Lundi au Vendredi	de 17h00 à 20h00
Locaux / Prestations concernées		Distributeurs	
<ul style="list-style-type: none">▪ Zones d'accueil▪ Zones de bureaux▪ Cuisine, Salles de convivialité▪ Sanitaires▪ Circulations, Couloirs▪ Vitrierie		Nombre de distributeurs essuie-mains	3
		Nombre de distributeurs de papier toilette :	2
		Nombre de distributeurs à savon :	3
		Nombre de distributeurs de gel hydro-alcoolique	0
Vitrierie extérieure (en façade) :		100 m²	
Vitrierie intérieure (portes et cloisons vitrées) :		10 m²	
REZ DE CHAUSSEE			
Métré total :		106 m²	
Zones d'accueil :		60 m²	
Zones de bureaux :		25 m²	
Réfectoire / Salles de convivialité :		7 m²	

Nombre micro-onde / réfrigérateur :	1 / 1	
Sanitaires :	2 WC	
Circulations :	14 m ²	
Nature des sols :	Thermoplastique	106 m ²

10.4 - Descriptif des locaux de Romans

ROMANS / Superficie totale : 305 m²			
Adresse	Effectifs	Jours d'intervention	Plages horaires
24 cote des Cordeliers 26100 ROMANS SUR ISERE	12	Du Lundi au Vendredi	de 17h00 à 20h00
Locaux / Prestations concernées		Distributeurs	
<ul style="list-style-type: none">▪ Zones d'accueil▪ Zones de bureaux▪ Salles de réunion▪ Cuisine, Salles de convivialité▪ Sanitaires▪ Circulations, Couloirs▪ Locaux techniques▪ Vitrierie		Nombre de distributeurs essuie-mains	3
		Nombre de distributeurs de papier toilette :	2
		Nombre de distributeurs à savon :	3
		Nombre de distributeurs de gel hydro-alcoolique	0
Vitrierie extérieure (en façade) :		100 m²	
Vitrierie intérieure (portes et cloisons vitrées) :		15 m²	
REZ DE CHAUSSEE			
Métré total :		305 m²	
Zones d'accueil :		128 m²	
Zones de bureaux :		95 m²	
Réfectoire / Salles de convivialité :		30 m²	
Nombre micro-onde / réfrigérateur :		1 / 1	
Sanitaires :		2 WC	
Circulations :		42 m²	
Locaux techniques :		10 m²	
Nature des sols :		Chape lissée	305 m²

ARTICLE 21 - SUJETIONS RESULTANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX

Le titulaire ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions occasionnées par l'exploitation des locaux, notamment par l'interruption ou le report des prestations décidées par le pouvoir adjudicateur.