

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE PARIS
DEPARTEMENT ACHATS
21, rue Georges Auric – 75948 PARIS CEDEX 19

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

Prestations d'entretien de nettoyage des immeubles de la CPAM de Paris
Lot n°2 : Locaux médicaux

Consultation n°25-C-007

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ.....	3
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS DEMANDEES	3
2.1– LES PRESTATIONS PROGRAMMEES	3
2.2– MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS PROGRAMMEES	3
2.3– LES PRESTATIONS A LA DEMANDE	5
2.4 – ZONES DE NETTOYAGE DES LOCAUX	6
2.5 – PERIODICITES ET HORAIRES DES PRESTATIONS	7
2.6 – RECEPTION DES PRESTATIONS	7
2.7– INSERTION SOCIALE	7
2.8 – SECURITE	7
2.9 – STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS.....	8
2.10 – MIS A DISPOSITION DES FLUIDES	8
ARTICLE 3 – SURFACES ET TYPES DE REVÊTEMENTS DE SOLS	8
ARTICLE 4 – FINALITES DES PRESTATIONS	9

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concerne les prestations d'entretien des immeubles abritant des locaux à vocation médicale ou dentaire de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris dont la liste est jointe dans le document « **CCAP annexe 1 liste des immeubles** ».

Les plans des immeubles joints au présent CCTP sont fournis, à titre indicatif, afin de permettre au titulaire d'évaluer les prestations à réaliser en fonction de la configuration des locaux à entretenir.

Le présent marché inclut des clauses environnementale et sociale que le soumissionnaire devra respecter dans l'exécution des prestations de nettoyage.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS DEMANDEES

2.1– LES PRESTATIONS PROGRAMMEES

Les prestations programmées comprennent les prestations mentionnées ci-après, qui consistent en un entretien régulier, visant à maintenir un environnement propre et sain des locaux de la CPAM de Paris.

- Le nettoyage des locaux administratifs et médicaux ;
- Le réapprovisionnement des distributeurs de produits d'hygiène ;
- La gestion des déchets ;
- Le nettoyage de la vitrerie intérieure.

Les prestations sont décrites dans le document « **CCTP annexe 2 prestations et périodicités** » sous forme de fiches réparties en neuf (09) zones définies comme suit :

- Zone 1 - bureaux, vestiaires, salles de réunion, salles de formation, locaux informatiques, accueil et espace de travail, pharmacie, lingerie;
- Zone 2 – cabinets et locaux médicaux
- Zone 3 – sanitaires ;
- Zone 4 – vitrerie intérieure
- Zone 5 – réfectoire et locaux de convivialité, mezzanine ;
- Zone 6 – circulations, ascenseurs, escaliers ;
- Zone 7 – locaux de stockage, archives, parkings, sous-sol, cours, terrasse ;
- Zone 8 – spécificité site d'Amelot ;
- Zone 9 - spécificité site de Réaumur.

Le marché comporte une obligation de résultat dont les modalités sont définies à l'article 3.1 du CCAP.

2.2– MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS PROGRAMMEES

Pour le nettoyage des locaux

Le Titulaire assure l'ensemble des actions de nettoyage visant à maintenir la propreté et l'hygiène des locaux pour le personnel et les patients. Cela inclut, le balayage, le lavage et la désinfection des sols, le dépoussiérage des surfaces planes de l'ensemble des zones définies ci avant.

L'hygiène doit faire l'objet d'une attention très particulière **notamment dans les cabinets dentaires et médicaux, salles de prélèvements, laboratoire, salles de stérilisation et locaux techniques médicaux lesquels devront bénéficier d'un entretien selon la technique du bio nettoyage.**

Pour le réapprovisionnement des distributeurs de produits d'hygiène

Le Titulaire assure le réapprovisionnement des distributeurs, en savon liquide, papier toilette, essuie-mains et pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine.

Les consommables destinés aux distributeurs, les balayettes pour WC et les poubelles d'hygiène ne sont pas à la charge du Titulaire, excepté les sacs poubelles.

Les distributeurs d'essuie-mains doivent être exclusivement ouverts avec la clé adaptée, dont le personnel du titulaire aura été préalablement informé du maniement, pour permettre le remplacement des essuie-mains.

Pour la gestion des déchets

Le personnel de nettoyage assure le ramassage et le tri des déchets présents dans les poubelles des bureaux, sanitaires, réfectoires et infirmeries, puis les dépose dans les bacs roulants prévus à cet effet dans le local à poubelles de chaque immeuble.

Le titulaire veille à ce que son personnel respecte l'obligation de tri imposé par le décret n°2016-288 du 10 mars 2016.

La CPAM de Paris a recours pour la collecte des déchets industriels banals à 2 prestataires dont la répartition est détaillée dans le tableau ci-après :

Sites	Mairie de Paris	*Prestataire
Réaumur : 106, rue Réaumur 75002 Paris	X	
Amelot : 96/98 rue Amelot – 75011 Paris	X	
CDOP : 96/98, rue du Faubourg du Temple – 75011 Paris		X

****Prestataire non connu à ce jour***

Le personnel de nettoyage devra suivre pour le ramassage et le tri des déchets la procédure suivante :

1. **Pour tous les sites** : Les corbeilles vertes (déchets recyclables) et corbeilles autres (DIB, poubelles et sacs gris) présentes dans les bureaux seront vidées dans un chariot à double sac. Les sacs des corbeilles de 40 litres sont à la charge de la société de nettoyage ;
2. **Pour les sites où intervient la Mairie de Paris** : les déchets devront être mis en vrac dans les bacs jaunes ;
3. **Pour les sites du prestataire de tri des déchets** : les déchets devront être mis en vrac dans les bacs du prestataire.

/!\ Les bacs appartenant à la ville de Paris, devront être emmenés par le personnel de nettoyage jusqu'à sur le trottoir pour permettre leur collecte. Les jours et heures de collecte seront communiqués au personnel par le responsable d'immeuble de la CPAM de Paris ou son représentant.

Concernant les autres déchets déposés dans les couloirs ou autres emplacements : les emballages papier et/ou carton, le bois, les matières plastiques, le personnel de nettoyage les dépose dans les contenants appropriés prévus à cet effet sur les sites, à la fin de leur service.

Important

L'attention du Titulaire est attirée sur les horaires imposés par les services de la ville de Paris pour la collecte des déchets, contrainte dont il devra tenir compte dans l'organisation des prestations.

Le dépôt des sacs plastiques sur la voie publique est strictement interdit. Pour toute infraction constatée aux règles de salubrité sur la voie publique donnant lieu à une amende, la CPAM de Paris en tiendra l'entreprise responsable.

L'enlèvement des containers, fûts plastiques ou cartons contenant des déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) n'incombe pas au titulaire.

Concernant l'évacuation des eaux usées, le titulaire devra respecter les contraintes d'élimination décrites à l'article 21 du CCAP. Les équipements de nettoyage seront rincés proprement et rangés.

Pour le nettoyage des surfaces vitrées intérieures

Le Titulaire assure le nettoyage des surfaces vitrées intérieures (cloisons, portes, fenêtres) des immeubles de la CPAM de Paris. Les surfaces doivent être parfaitement nettes, sans traces, tâches ou résidus. Le nettoyage doit être effectué sans abîmer les surfaces vitrées, c'est pourquoi l'utilisation d'outils et produits appropriés est essentielle pour prévenir les rayures.

Les superficies des vitrages intérieurs de chaque immeuble sont mentionnées dans les plans joints dans le dossier **« CCTP annexe 7 plans des immeubles »**

Les superficies vitrées ne sont transmises qu'à titre indicatif par la CPAM de Paris. Il incombe au Titulaire lors de la visite des locaux de prendre acte des différentes surfaces dont il aura la charge.

2.3— LES PRESTATIONS A LA DEMANDE

Les prestations à la demande* décrites dans le document **« AE annexe 1 financière BPU »** seront sollicitées par le biais de bons de commande, pour répondre à des besoins spécifiques ou urgents tels que.

Des prestations diverses :

- Nettoyage et désinfection après sinistre (suite à inondation par exemple) ;
- Lessivage du mobilier métallique ;
- Dépoussiérage des archives implantées dans les locaux réservés à cet effet.

Des prestations de nettoyage de fin de chantier :

- Enlèvement des débris et des matériaux résiduels ;
- Nettoyage des surfaces : sols murs, fenêtre et autres surfaces pour enlever les traces du chantier ;
- Dépoussiérage de tous les coins plinthes et équipements ;
- Désinfection des sanitaires et surfaces fréquemment touchées pour garantir une hygiène optimale ;

Des prestations dans le cadre d'une pandémie :

- Désinfection des surfaces ;
- Nettoyage approfondi des zones à fort risque ;
- Utilisation d'équipement de protection individuelle des agents de nettoyage ;

****Les prestations listées ne sont pas exhaustives et peuvent faire l'objet d'ajout en cours de marché***

Les modalités d'émissions des bons de commande sont décrites à l'article 5.3 du CCAP.

2.4 – ZONES DE NETTOYAGE DES LOCAUX

Les locaux où seront effectuées les prestations programmées et à la demande sont répartis en 2 zones de nettoyage, une zone dite **administrative** et une zone dite **sensible** comme suit :

Locaux	Zones administratives	Zones sensibles
Hall d'entrée	X	
Sas	X	
Ascenseurs	X	
Circulations	X	
Escaliers	X	
Espace accueil	X	
Salle d'attente	X	
Bureaux administratifs	X	
Salle de réunion	X	
Local informatique	X	
Salle de convivialité	X	
Vestiaires	X	
Archives	X	
Local technique non médical	X	
Local fournitures	X	
Local poubelles	X	
Parking	X	
Cabinets médicaux		X
Cabinets dentaires		X
Cabinet chirurgical d'implants dentaires		X
Salle de prélèvement		X
Salle de radiologie		X
Laboratoire		X
Salle de stérilisation/Locaux techniques médicaux		X
Sanitaires		X
Réfectoire		X

Dont il conviendra de tenir compte pour l'utilisation des produits à savoir :

- Zones administratives, un nettoyage simple, en utilisant un détergent ;
- Zones sensibles, un bio nettoyage en employant un produit détergent-désinfectant.

Le Titulaire fournit tous les produits d'entretien labellisés adaptés aux revêtements de sols décrits le dossier « **CCTP annexe 7 plans des immeubles** », pour l'exécution des prestations.

Les produits d'entretien seront indiqués dans le document « **CCTP annexe 4 produits d'entretien labellisés** » accompagnés de leurs fiches techniques.

La CPAM de Paris se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des nuisances pour le personnel et les usagers. Tout produit refusé sera retiré et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

2.5 – PERIODICITES ET HORAIRES DES PRESTATIONS

Les prestations programmées seront réalisées selon les fréquences suivantes :

- Les prestations **quotidiennes** seront réalisées du lundi au vendredi soit le matin de 06h30 et 07h30 soit le soir à partir de 18h30 (à définir au moment de la notification du marché) ;
- Les prestations **hebdomadaires et mensuelles** seront réalisées de 08h00 à 16h00 selon le planning remis par le Titulaire ;
- Les prestations **trimestrielles, semestrielles et annuelles** seront réalisées selon le planning remis par le Titulaire, dans un délai maximum d'une semaine ;

▲ Dispositions spécifiques pour le CDOP

Les prestations **quotidiennes** seront réalisées du lundi au vendredi à partir de 17h.

Les prestations à la demande seront effectuées lors de la survenance des besoins.

2.6 – RECEPTION DES PRESTATIONS

La réception des prestations programmées s'effectuera comme suit :

Prestations quotidiennes Prestations hebdomadaires Prestations mensuelles	}	réception validée mensuellement par un bon d'intervention signé du Titulaire
Prestations trimestrielles Prestations semestrielles Prestations annuelles	}	réception validée en fin d'intervention par un bon d'intervention signé du Titulaire

La réception des prestations à la demande s'effectuera comme suit :

Prestations à la demande	}	réception validée en fin d'intervention par un bon d'intervention signé du Titulaire
--------------------------	---	--

Des contrôles programmés et/ou inopinés sur la qualité des prestations, seront effectuées selon les modalités décrites à l'article 6 du CCAP.

2.7 – INSERTION SOCIALE

Dans le cadre de l'engagement de la CPAM de Paris pour l'insertion sociale il est demandé au Titulaire d'intégrer des personnes en situation d'insertion professionnelle dans le secteur du nettoyage. Les modalités d'insertion sont précisées à l'article 8 du CCAP.

2.8 – SECURITE

Les prestations devront respecter les normes de sécurité en vigueur dans la profession au jour de la prestation et les personnels devront posséder les qualifications requises.

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel dans l'exécution de ses tâches en ce qui concerne l'utilisation du matériel et des produits (en se conformant au décret n° 92-158 du 20 février 1992 en particulier).

Une visite des locaux avec identification des risques potentiels devra être programmée avant la mise en route du marché.

Le titulaire devra veiller à informer régulièrement son personnel des consignes qui lui auront été communiquées par la CPAM de Paris quant aux précautions à prendre lors des prestations relatives à l'enlèvement des déchets et au nettoyage de certains locaux.

A cet effet, un plan de prévention sera établi par écrit avant le démarrage de la prestation et actualiser chaque année à la date anniversaire de la notification du marché. Il définira les mesures prises par l'entreprise en vue de prévenir les différents risques liés à cette prestation (produits chimiques, travail en hauteur, matériels utilisés, etc.).

2.9 – STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS

Le stockage des produits et des matériels devra être effectué dans le local, fermant à clef, mis à la disposition du titulaire par la CPAM de Paris sur chaque site. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Il est interdit d'utiliser un autre local.

Si utilisation de biocides, ils devront être stockés dans une armoire fermées à clefs, ventilée et dans un bac de rétention de la contenance totale des flacons ou bidons

Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Ils devront être mis dans des bacs de rétention afin d'éviter tout mélange non conforme.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

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 la CPAM et aux frais du titulaire.

2.10 – MIS A DISPOSITION DES FLUIDES

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 la CPAM de Paris.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de la CPAM de Paris sur chaque site. Les appareils du type auto-laveuse, 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 de la CPAM de Paris 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.

ARTICLE 3 – SURFACES ET TYPES DE REVÊTEMENTS DE SOLS

Les superficies et revêtements de sols des immeubles par niveau sont communiquées dans les plans joints dans le dossier « **CCTP annexe 7 plans des immeubles** ».

Les informations sont données à titre indicatif, elles n'ont aucune valeur contractuelle. Le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'établir son offre.

ARTICLE 4 – FINALITES DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Leur qualité de service exigée est basée sur quatre critères :

- Aspect ;
- Confort ;
- Propreté ;
- Hygiène ;

Aspect

C'est l'apparence sous laquelle une chose se présente. L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles et, éventuellement, peuvent s'accompagner de rangement d'équipements (mobilier, par exemple).

Confort

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs de perception et de sécurité :

Les perceptions olfactives

Les prestations de nettoyage doivent supprimer par l'utilisation de produits appropriés les mauvaises odeurs dues aux salissures de toutes natures dans les toilettes, vestiaires, sous-sols, locaux techniques (poubelles, colonnes...)

Les perceptions tactiles

Les prestations doivent être conduites de telle sorte que les surfaces traitées soient nettoyées, dépoussiérées et propres et ne soient pas désagréables au toucher et au contact.

La sécurité

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Pour le nettoyage des sols en dalles plastiques, l'application de la " SPRAY METHODE " évitera les surfaces glissantes susceptibles de constituer un danger pour les usagers.

L'utilisation de produits dangereux est proscrite (notamment l'acide chlorhydrique).

Propreté

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

Hygiène

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. L'hygiène doit faire l'objet d'une attention très particulière, **notamment dans les locaux occupés par le service médical (contrôles médicaux) lesquels devront bénéficier d'un entretien selon la technique du bio nettoyage.**

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent s'attacher à :

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

Par conséquent, il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, en vue de l'obtention du résultat qui doit être conforme à celui attendu eu égard aux niveaux d'exigence définis pour chaque type de local.