



**l'Assurance  
Maladie**  
Agir ensemble, protéger chacun

Yonne

***Annexe 4 au cahier des clauses techniques particulières (CCTP)***  
**Guide des modalités d'évaluation de la prestation**  
**Lot 1 : Nettoyage des locaux et de la vitrerie du site de Sens**

Marché de services à procédure adaptée  
Marché n°M2025\_01

**Objet du marché :**

**Prestation de nettoyage des sites de la Caisse  
Primaire d'Assurance Maladie de l'Yonne**

**Date limite de remise des offres :**

**Le jeudi 3 avril 2025 à 12h00**

# SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 : PRESCRIPTIONS GENERALES</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 : LA REALISATION DES EVALUATIONS</b>	<b>6</b>

## ARTICLE 1 : PRESCRIPTIONS GENERALES

### 1.1 OBJET DU GUIDE

Le présent guide a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux contrôles des prestations de nettoyage de locaux.

### 1.2 TERMINOLOGIE

Famille de locaux : On entend par famille, un regroupement de locaux ayant des exigences similaires en matière de qualité propreté.

Zone d'évaluation : On entend par zone d'évaluation, une pièce, un local qui sera identifiée pour faciliter le tirage au sort pour l'évaluation et la localisation de celle-ci sur site.

Éléments évaluable : On entend par éléments évaluable tout équipement intégrant la zone, et dont le niveau de propreté est défini dans le CCTP et ses annexes.

Critères de propreté d'un élément : On entend par critère de propreté d'un élément, la nature des salissures, adhérentes ou non, susceptibles d'être présentes sur l'élément considéré.

### 1.3 MODALITES GENERALES D'EVALUATION RELATIVES AUX FAMILLES DE LOCAUX

Selon la famille de locaux, les évaluations pourront être effectuées sur les éléments suivants :

Éléments évaluable
Abattants des WC
Armoires + dessus d'armoire
Bacs de tri sélectif
Bibliothèque
Boîtiers sécurité
Bords de fenêtres
Bouilloire
Boutons d'ascenseur
Brosses de nettoyage pour les WC et bacs
Bureaux et piétements
Cadres
Caissons hauts et caissons bas
Calculatrices
Canapé
Cendriers
Chaises
Chauffe plat
Claviers
Containers
Copieurs
Corbeilles intérieures
Cuvettes des WC
Destructeurs de documents
Distributeurs
Ecrans
Éléments présents sur les bureaux : calculatrices, lampes de bureau

Encadrements des fenêtres
Encadrements des portes (pleines et vitrées)
Escaliers
Etagères
Eviers
Extincteurs
Fauteuils
Faïence murale
Fontaines à eau
Huisseries
Interrupteurs électriques
Lampes de bureau
Lampe sur pied / Lampe sur perche
Lavabos
Machines à café
Mange debout
Matériels informatiques
Meubles (intérieurs et extérieurs)
Micro-ondes
Miroirs
Mobiliers
Moquettes murales
Murs
Objets divers présents sur les bureaux
Ordinateurs
Paliers
Plafonds
Plafonds parking souterrain
Plantes artificielles
Plinthes
Poignées de portes
Porte-manteaux
Portes
Portes pleines et vitrées
Poubelles intérieures
Poubelles extérieures
Radiateurs
Rails
Rampes (d'escaliers et d'ascenseur)
Rebords de fenêtres
Réfrigérateurs
Reposes pieds
Réservoirs des WC
Robinetteries
Sols moquette
Sols (plastifiés, carrelés et en pierre marbrière)
Sols parking souterrain
Souris
Stations

Stores intérieurs
Repose-pieds
Tables
Table basse
Tabourets
Tapis d'entrée
Télévision
Tuyauteries
Urinoirs
Verrière
Vidéoprojecteur
Vitres intérieures et extérieures + encadrements

Les évaluations s'effectueront sur les surfaces visibles par l'utilisateur des locaux et accessibles pour nettoyage sans déplacement de mobilier ou encombrant de toute nature tels que dossiers, cartons...

Toutes les surfaces préalablement dégagées ou rendues accessibles par les utilisateurs seront prises en compte lors des opérations de contrôles.

#### 1.4 LES CRITERES D'EVALUATION

Les critères d'évaluation et les seuils d'acceptabilité sont indiqués dans l'annexe 2 du CCTP en fonction de chaque famille de locaux et de chaque élément évaluable.

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- L'empoussièrement : On entend par poussières, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage. La quantification de l'empoussièrement évaluée sur les éléments évaluable précédemment cités. L'évaluateur et le titulaire effectueront un relevé sur un chiffon pour attester de la présence de poussière.

- Les taches : On entend par taches, les salissures adhérentes de toute nature (maigre ou grasse) à l'exception de toute dégradation irréversible (brûlure, rayure). La quantification des taches sera effectuée visuellement

Les coulures sèches : On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide, quelle qu'en soit la nature, ayant séché en coulant ou stagnant sur un support. La quantification des coulures sèches sera effectuée visuellement.

- Les traces de doigts : On entend par trace de doigts, toute trace grasse laissée par toute ou partie de la main (marque de doigt, marque d'une paume). La quantification des traces de doigts sera effectuée visuellement.
- Les traces résiduelles de lavage : On entend par traces résiduelles de lavage, toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide observées après séchage de la surface. La quantification des traces résiduelles de lavage sera effectuée visuellement. L'évaluateur effectuera un comptage visuel sur l'élément évaluable.
- Les déchets, les miettes et les toiles d'araignées : On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou les équipements. La quantification sera effectuée visuellement.
- Les traces de tartre : On entend par traces de tartre, tous voiles ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation. La quantification du tartre sera effectuée visuellement.
- La présence de consommables : Les distributeurs présents sur les sites ne devront pas être vides. Cette vérification sera effectuée visuellement.

## ARTICLE 2 : LA REALISATION DES EVALUATIONS

Différents types d'évaluation pourront être réalisés :

- Des contrôles programmés
- Des évaluations en continu

### 2.1 LES CONTROLES PROGRAMMES

#### 2.1.1 LA PLANIFICATION DES CONTROLES

Les contrôles programmés seront réalisés une fois tous les trois (3) mois, portant ainsi le nombre de contrôles annuels à quatre (4) pour la durée du marché.

La planification de ces contrôles se fera conjointement entre l'organisme et le titulaire, au minimum quinze (15) jours avant la réalisation des dits contrôles.

#### 2.1.2 LE CHOIX DES ZONES A CONTROLER

Pour chaque contrôle programmé, toutes les familles de locaux présentes sur le site concerné seront contrôlées.

Deux évaluations distinctes seront réalisées :

- La première concerne la famille de locaux :  
Accueil, bureaux, circulation, cabinets médicaux, bloc sanitaires, plateforme téléphonique
- La seconde concerne toutes les autres familles de locaux :
  - o Salles de réunion, salles de pause et salles de formation ;
  - o Réfectoires ;
  - o Archives, parking, réserve et sous-sol.

Chaque site a été décomposé en zones. Ces différentes zones seront indiquées sur un plan, qui ne sera remis qu'au titulaire du présent marché. Les plans pourront être modifiés au cours du marché, dans ce cas, l'organisme transmettra les plans modifiés au titulaire.

L'intégralité du site ne sera pas vérifiée à chaque contrôle.

En fonction de chaque famille de locaux, le nombre de zones à contrôler sera différent. Ce nombre est indiqué dans le tableau ci-dessous :

Familles de locaux	Nombre et particularité des zones à contrôler
Accueil, bureaux, circulation, cabinet médical, bloc sanitaire et plateforme téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Accueil,</li> <li>- 8 bureaux individuels (échantillonnage entre les différents services, dont la plateforme téléphonique),</li> <li>- 2 zones de circulation,</li> <li>- 2 cabinets médicaux,</li> <li>- 6 WC,</li> <li>- 10 fenêtres (rebords, encadrements intérieurs et extérieurs, vitre intérieure et extérieure)</li> </ul>
Salles de réunion, salles de pause et salles de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 salle de réunion,</li> <li>- 1 salle de pause ou de formation,</li> </ul>

	- 2 fenêtres (rebords, encadrements intérieurs et extérieurs, vitre intérieure et extérieure)
Réfectoires	- 1 réfectoire, - 2 fenêtres (rebords, encadrements intérieurs et extérieurs, vitre intérieure et extérieure)
Archives, parking, réserves et sous-sol et extérieurs	- 1 archive, - 1 parking - 1 réserve - le sous-sol dans sa globalité - l'extérieur

Une désignation aléatoire sera effectuée le jour du contrôle en essayant de faire un échantillonnage le plus varié possible pour couvrir les différentes zones des 2 bâtiments. Le choix sera fait conjointement entre les 2 parties. A noter, qu'une même zone pourra être contrôlée même lorsque celle-ci a déjà été évaluée lors d'un précédent contrôle.

### 2.1.3 L'EVALUATION DES ZONES

Une fois les zones à évaluer définies, l'organisme procède à l'évaluation de tous les éléments évaluable dans cette zone, en fonction des éléments listés pour cette famille de locaux.

Cette évaluation sera réalisée en fonction des niveaux d'exigences définis dans l'annexe 2 du CCTP lot 1.

Le représentant de l'organisme remplira une grille d'évaluation établie en fonction de la famille de locaux, de la zone, des éléments évaluable, des critères d'évaluation et du seuil d'acceptabilité. Seul le fichier établi et complété par l'organisme fera foi.

Chacune de ces vérifications sera comparée aux seuils d'acceptabilité définis dans l'annexe 2 du CCTP lot 1, et sera notée par le représentant de l'organisme en charge de ce contrôle :

Chaque élément à maintenir sera évalué sur la base de ce critère d'évaluation :

- **Si le résultat de l'évaluation est conforme au seuil d'acceptabilité, la note sera de 1**
- **Si le résultat de l'évaluation n'est pas conforme au seuil d'acceptabilité, la note sera de 0**

Ces notes seront reportées dans la grille d'évaluation.

Si un ou plusieurs éléments contenus dans la zone ne peuvent ou ne voudront être évalués pour des raisons propres à l'organisme, ils obtiendront automatiquement la note de 1.

Si un élément mentionné dans la grille d'évaluation ne figure pas dans la zone à évaluer, aucune note ne lui sera attribuée. La ligne correspondant à cet élément sur la grille sera supprimée.

A la fin du contrôle, la grille d'évaluation sera signée par les deux parties. Les résultats seront transmis par mail au titulaire.

### 2.1.4 RESULTATS DE L'EVALUATION D'UNE FAMILLE DE LOCAUX

Le représentant de l'organisme procédera :

- Dans un premier temps, à la somme du nombre d'éléments évalués dans chaque famille de locaux
- Dans un second temps, à la somme des notes attribuées dans chaque famille de locaux
- Dans un troisième temps, au quotient suivant, donnant le pourcentage de conformité de la famille de locaux évaluée : **Somme des notes attribuées dans la famille / Nombre d'éléments évalués dans la famille x 100**

Pour chaque famille de locaux, les seuils d'acceptabilité des grilles sont les suivants :

Famille de locaux	Seuil d'acceptabilité minimum
Accueil, bureaux, circulation, cabinets médicaux, bloc sanitaires, plateforme téléphonique	90%
Salles de réunion, salles de pause, salle de formation	85%
Réfectoires	90%
Archives, parking, réserve, sous-sol et extérieurs	60%

### 2.1.5 RESULTATS DE L'EVALUATION D'UN SITE, PENALITES ET MESURES CORRECTIVES

Pour évaluer la conformité du nettoyage du site, une moyenne sera calculée de la manière suivante : addition des 4 seuils d'acceptabilité obtenus/4 (quatre).

Site conforme : Si le résultat obtenu est supérieur ou égal à 80%.

#### Site partiellement conforme :

Si la moyenne des 4 seuils d'acceptabilité des 4 zones se situe entre 75.1% et 79.9%, ou si au moins l'un des quatre seuils est inférieur au seuil d'acceptabilité minimum attendu, le site sera déclaré partiellement conforme. Des mesures devront être mises en place pour y remédier.

Les non-conformités relevées au moment des contrôles devront faire l'objet d'actions correctives concertées entre l'organisme et le titulaire. Celles-ci devront être mises en place sous cinq (5) jours ouvrés maximum après la réalisation du contrôle et des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP.

Passé ce délai, l'organisme réalisera un nouveau contrôle après les cinq (5) jours ouvrés, uniquement sur la ou les famille(s) de locaux ou de la/les zone(s) concernée(s) par la non-conformité. Si la/les familles ou zones sont de nouveau non conforme(s), l'organisme fera parvenir par mail des photographies des non-conformités constatées et des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP ; le titulaire aura de nouveau cinq (5) jours ouvrés maximum pour corriger les anomalies. Ces contrôles seront effectués tous les cinq (5) jours ouvrés jusqu'à la résolution du dysfonctionnement et les pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP et se cumuler.

#### Site non conforme :

Il sera déclaré non conforme dans les deux cas suivants :

- Si les 4 (quatre) seuils d'acceptabilité indiqué ci-dessus sont inférieurs au résultat minimum attendu,
- Si la moyenne des 4 seuils d'acceptabilité des 4 zones est inférieure ou égale à 75%.

Les non-conformités relevées au moment des contrôles devront faire l'objet d'actions correctives concertées entre l'organisme et le titulaire. Celles-ci devront être mises en place sous cinq (5) jours ouvrés maximum après la réalisation du contrôle et des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP.

Passé ce délai, l'organisme réalisera un nouveau contrôle après les cinq (5) jours ouvrés, sur les familles de locaux concernées par la non-conformité. Si les familles sont de nouveau non conformes, l'organisme fera parvenir par mail des photographies des non-conformités constatées et des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP ; le titulaire aura de nouveau cinq (5) jours ouvrés maximum pour corriger les anomalies. Ces contrôles seront effectués tous les cinq (5) jours ouvrés jusqu'à la résolution du dysfonctionnement et les pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP et se cumuler.



## 2.2 LES EVALUATIONS EN CONTINU

### 2.2.1 LA PLANIFICATION DES EVALUATIONS

Les évaluations en continu concernent les remontées réalisées en interne par les agents de l'organisme. Elles sont ainsi réalisées par l'organisme à tout moment sur la durée du marché et concernent l'intégralité des zones.

### 2.2.2 LE CONSTAT DU DYSFONCTIONNEMENT

A chaque dysfonctionnement constaté par l'organisme, une fiche de dysfonctionnement sera complétée par l'organisme. Ce document créé par l'organisme indiquera à minima :

- La date du constat du dysfonctionnement ;
- Le lieu et la zone du constat du dysfonctionnement ;
- Le / les élément(s) concernés ;
- La description du dysfonctionnement ;
- Une ou plusieurs photographie(s) prouvant le dysfonctionnement si besoin.

L'organisme insérera ce document dans le cahier de liaison et en informera le titulaire par mail en parallèle si le dysfonctionnement est important, comme des fenêtres non fermées, le rideau métallique non abaissé par exemple.

### 2.2.3 ACTIONS CORRECTIVES ET PENALITES

Le titulaire devra mettre en place des actions correctives sous deux (2) jours ouvrés à compter de la date inscrite sur le cahier de liaison ou d'envoi du mail éventuel d'information par l'organisme.

Passé ce délai, une vérification sera réalisée par l'organisme afin de contrôler si les actions correctives ont bien été mises en place pour pallier au dysfonctionnement. Cette vérification ne sera réalisée que sur le/les élément(s) concerné(s) par le dysfonctionnement.

Dans le cas où le dysfonctionnement serait toujours présent, même de manière partielle (par exemple le dysfonctionnement n'est résolu que sur un élément sur deux concernés), des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP.

En complément, l'organisme remplira de nouveau une fiche de dysfonctionnement et l'enverra par mail au titulaire. Le titulaire devra mettre en place des actions correctives sous deux (2) jours ouvrés à compter de la date et heure d'envoi du mail par l'organisme.

Ces étapes seront réalisées jusqu'à la résolution du dysfonctionnement. Les pénalités pourront se cumuler.