

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Lot 2 : Nettoyage des locaux et de la vitrerie du Centre d'examens de santé d'Auxerre

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

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
ARTICLE 2 – DÉVELOPPEMENT DURABLE	5
ARTICLE 3 – NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE.....	6
ARTICLE 4 – HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTION.....	13
ARTICLE 5 – ORGANISATION DU TRI SÉLECTIF.....	15
ARTICLE 6 – RÉUNIONS	15
ARTICLE 7 – PERSONNEL DU TITULAIRE.....	16
ARTICLE 8 – MODALITÉS D'ACCÈS AUX LOCAUX	19
ARTICLE 9 – COMMUNICATION	18
ARTICLE 10 – LOCAUX MIS À DISPOSITION	20
ARTICLE 11 – DÉCHETS	21
ARTICLE 12 – LIMITE DES PRESTATIONS.....	23
ARTICLE 13 – VÉRIFICATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	23

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'immeuble de la CPAM de Sens et du Centre d'Examens de Santé d'Auxerre (CES).

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

Les prestations présentées dans ce présent CCTP concernent le lot 2 relatif au nettoyage des locaux et de la vitrerie du Centre d'examens de santé d'Auxerre.

1.2 Allotissement

Le marché est composé de **deux (2)** lots :

- Lot 1 : Nettoyage des locaux et de la vitrerie du site de Sens
- Lot 2 : Nettoyage des locaux et de la vitrerie du Centre d'examen de santé d'Auxerre.

Les soumissionnaires peuvent postuler à un ou plusieurs lots.

1.3 Obligation de résultat

Le présent marché est un marché à obligation de résultats avec la mise en œuvre de fréquences minimales indicatives pour le nettoyage des locaux et la vitrerie (Annexe 1 du CCTP).

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires pour satisfaire à cette obligation et à les réadapter afin de garantir un niveau de propreté de qualité, conformément aux dispositions du CCAP, du CCTP et de leurs annexes.

Il est indiqué que les moyens et modalités décrits dans les documents de la consultation ne sont que des moyens minimums, les moyens ne sont pas limitatifs, ils ne sont qu'indicatifs. Ainsi, le respect de ces moyens ne peut suffire au titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste entière dès lors que le résultat escompté n'est pas obtenu.

Les prestations feront l'objet de contrôles qualités en cours d'exécution conformément à l'article 13 du présent CCTP.

1.4 Objectifs des prestations

Les prestations objet du présent marché sont réalisées avec pour objectif d'assurer en permanence un parfait état d'aspect, de confort, de propreté, d'hygiène, de sécurité, tout en respectant les surfaces traitées grâce à l'utilisation de machines et de produits adaptés à la nature des revêtements à entretenir. Il doit également contribuer au maintien des locaux en parfait état de conservation.

La qualité de la prestation sera appréciée au regard des critères suivants :

- L'aspect
 - Le confort
 - La propreté et l'hygiène
 - La sécurité.
- ⇒ L'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue. Dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.
- ⇒ Le confort est l'ensemble des facteurs qui procurent une sensation de bien-être. Cette notion est appréciée par rapport aux perceptions olfactives, tactiles et auditives.
- Concernant les perceptions olfactives, les prestations doivent tendre vers la suppression ou éventuellement le masquage des mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (urines, excréments, déchets, humidité...). L'utilisation de produits désodorisants doit être faite avec parcimonie notamment dans certains locaux où les odeurs émanant de ces produits ne seraient tolérées.
 - Concernant les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact (effet collant, gras persistant...).
 - Concernant les perceptions auditives, les prestations doivent être effectuées de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
- ⇒ La propreté et l'hygiène regroupent l'ensemble des principes et des pratiques devant être pris en compte pour la conservation de la santé. Ils reposent sur l'absence de poussières ou de salissures adhérentes et sur l'assainissement des surfaces et de l'atmosphère ambiant. Les prestations de nettoyage doivent être réalisées de manière à réduire la pollution à un niveau non dangereux pour le personnel du titulaire et les agents de l'organisme et à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage de méthodes ou de produits non adaptés.
- ⇒ La sécurité des personnes doit être garantie lors de la prestation. Les techniques et produits utilisés pour les sols doivent être adaptés aux revêtements des sols et être sélectionnés afin qu'aucune surface ne soit glissante et ne constitue un danger pour les usagers et le personnel. Les éventuelles interventions en élévation sont effectuées au moyen exclusif de matériels répondant aux prescriptions du code du travail et aux normes réglementaires en vigueur.

ARTICLE 2 –DEVELOPPEMENT DURABLE

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

- **Produits de nettoyage :**

Considérant qu'un écolabel constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, l'organisme considère que la conformité d'un produit nettoyant 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 différentes familles de locaux doivent avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent.

Pour prouver la conformité aux exigences demandées, si le produit n'est pas certifié écolabel européen, le candidat doit apporter les éléments d'information appropriés qui permettront de juger de cette conformité (tests utilisés, résultats, mode de preuve).

Le candidat joindra à son offre les fiches techniques des produits. Celles-ci devront permettre d'identifier que le produit est éco labellisé ou qu'il satisfait aux critères définis dans l'écolabel européen.

- **Doseurs automatiques :**

Des dispositifs de dosage pour les produits d'hygiène (dosette, flacon doseur, pompe manuelle, système de dilution automatique) sont mis en œuvre et fournis par l'organisme, afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit. Le titulaire devra en utiliser également pour les produits de nettoyage dans la mesure du possible et en fonction des produits de nettoyage utilisés.

- **Les emballages :**

Le titulaire s'engage à optimiser sa gestion sur les emballages. Pour ce faire, il peut par exemple, liste non exhaustive :

- Utiliser des produits concentrés limitant les impacts liés aux emballages et aux transports
- Utiliser des produits rechargeables permettant de réduire le volume et la masse des emballages
- Utiliser des produits dont l'emballage est recyclable, permettant de les orienter dans des filières de revalorisation.

- **Gestion des ressources :**

L'organisme exige du prestataire qu'il sensibilise ses agents à une utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. Il veillera à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations. L'éclairage général de l'ensemble des locaux est interdit. A la fin de la prestation, une vérification de la fermeture de toutes les lumières sera effectuée par les agents du titulaire.

Le titulaire veillera également à prendre toutes les dispositions nécessaires pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Le candidat présentera de manière détaillée les mesures environnementales qu'il met en place dans le cadre de la prestation objet du marché.

ARTICLE 3 – NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE

3.1 Surface des locaux

Nom du site	Adresse du site	Surface à nettoyer
CES	25 rue du Clos 89000 AUXERRE	1245.50 m ²

Les surfaces indiquées dans le présent article et dans l'annexe 5 du présent CCTP sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle. Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre, notamment lors de la visite obligatoire (article 6 du règlement de consultation).

Toutes les zones sont soumises aux travaux de nettoyage. Le local informatique, les archives et l'atelier seront nettoyés **trimestriellement**.

Les modalités en cas de modifications des surfaces sont fixées à l'article 19 du CCAP.

3.2 Surfaces de la vitrerie

Nom du site	Adresse du site	Surfaces vitrées extérieures	Surfaces vitrées intérieures
CES	25 rue du Clos 89000 AUXERRE	134 m ²	185 m ²

Les surfaces indiquées dans le présent article et dans l'annexe 5 du présent CCTP sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle. Aussi, le titulaire est

réputé avoir vérifié ces données et l'accessibilité avant d'avoir établi son offre, notamment lors de la visite obligatoire (article 6 du règlement de consultation).

Les modalités en cas de modifications sont fixées à l'article 19 du CCAP. Les vitres seront nettoyées tous les 2 mois.

3.3 Description des prestations

Les équipes mises en place par le titulaire devront être suffisantes au regard des prestations à effectuer et des critères qualité à respecter. Le titulaire s'engage à assurer, pour les prix définis à l'acte d'engagement, le nettoyage des locaux et le nettoyage de la vitrerie.

Concernant cette dernière, cela comprendra :

- Les vitres des fenêtres recto/verso
- Les encadrements des fenêtres intérieurs et extérieurs
- Les impostes recto/verso
- Les 2 côtés des cloisons vitrées
- Les vitres des portes vitrées recto/verso
- Les encadrements intérieurs et extérieurs des portes vitrées.

Le titulaire devra mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires et suffisants pour effectuer les prestations définies dans le présent CCTP.

3.4 Prestations complémentaires

L'organisme peut être amené à demander au titulaire de réaliser à titre exceptionnel des prestations ponctuelles qui ne figurent pas dans le cadre du forfait. Ces prestations doivent faire l'objet d'un bon de commande de l'organisme.

3.5 Nature générale des prestations

Le planning de ramassage des déchets est détaillé en annexe 3. Les prestations et les fréquences sont précisées dans l'annexe 1 du présent CCTP. Le tableau reprend pour chaque famille de locaux, les tâches minimales à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations récurrentes.

Les locaux de l'organisme ont été découpés par familles ; trois (3) ont été définies :

- Activités de type bureau qui comprennent :
 - o Les box d'accueil
 - o Les couloirs et les escaliers
 - o Tous les bureaux qu'ils soient individuels ou collectifs
 - o Le réfectoire, la réserve et la cuisine
 - o Salles de réunion et informatiques
 - o Tous les sanitaires
 - o Les bacs de tri (poubelles)

- Les vestiaires et les douches
 - L'atelier
 - Les archives.
- Activités sanitaires et sociales :
- Cette famille comprend les cabinets médicaux, les cabines de déshabillage et les box de prélèvements
 - Les sanitaires
 - La cafétéria
 - Le laboratoire.
- La vitrerie :
Cela comprend les vitres intérieures et extérieures.

Le titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à mettre en œuvre des méthodes de nettoyage conformes aux règles de l'art et aux usages de la profession. Il devra respecter les diverses réglementations et normes applicables à son domaine d'activité.

Dès la fin de la période de « mise en route », soit deux (2) mois à compter de la date de début du marché, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis. Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, des pénalités pourront être appliquées conformément aux modalités précisées à l'article 16 du CCAP.

3.6 Type de prestations attendues :

Les prestations objets de ce présent marché sont :

○ 3.6.1 Soit des prestations récurrentes :

Dans ce cas, elles font l'objet d'une tarification au forfait. Ces prix forfaitaires sont fixés dans la décomposition globale du prix forfaitaire (DPGF).

Elles correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon les fréquences de nettoyage indiquées dans l'annexe 1 du présent CCTP. Pour chaque famille de locaux et chaque zone, des prestations minimales et des fréquences minimales d'intervention doivent être respectées. Celles-ci doivent impérativement être respectées par le titulaire et en cohérence par rapport aux prix indiqués dans la décomposition du prix global forfaitaire (DPGF).

La liste des éléments à maintenir est indiquée dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Le site possède plusieurs types de revêtements. A titre d'information, les revêtements de sol et les superficies des locaux concernés par les prestations récurrentes sont indiquées dans l'annexe 5 du présent CCTP. Les données indiquées dans cette annexe sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle. Aussi, le titulaire

est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre, notamment lors de la visite obligatoire des sites (article 6 du règlement de consultation).

L'organisme se réserve le droit de modifier les revêtements de son bâtiment. Le titulaire devra appliquer la bonne méthodologie de nettoyage selon le type de revêtements afin d'atteindre l'objectif de résultat fixé au présent CCTP et l'adapter en fonction des modifications réalisées par l'organisme dans ses locaux.

Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour effectuer la prestation relative au **lavage des sols des sanitaires** afin de conserver l'accès au lieu pour les agents de l'organisme sans risque d'accident. Après exécution de la prestation et dans tous les cas, un panneau « sol glissant » ou équivalent sera obligatoirement positionné. Cette obligation est de la responsabilité du prestataire.

Il est précisé que **le matériel informatique** ne doit en aucun cas être nettoyé autrement que par un dépoussiérage à sec.

Le titulaire devra **désinfecter**, avec un produit neutralisant les virus et bactéries, tous les points de contacts. Sont considérés comme « points de contacts » les éléments suivants :

- Poignées de portes
- Interrupteurs
- Rampes d'escalier.

Le titulaire aura également à sa charge les prestations suivantes :

- Prestation de collecte des déchets :
 - o La prestation comprend également la collecte des déchets. Les détails de cette prestation sont présentés à l'article 11 du présent CCTP.
- Prestations de fin de service :

Le titulaire doit veiller chaque jour à la fin des prestations de nettoyage, dans chaque bureau ou local à :

- o Fermer toutes les fenêtres
- o Fermer tous les volets restés ouverts
- o Fermer toutes les portes
- o Fermer les locaux mis à disposition
- o Eteindre toutes les lumières
- o Activer l'alarme : les modalités seront communiquées au titulaire lors de la réunion de démarrage.

Ces différentes prestations seront incluses dans le forfait annuel indiqué dans la DPGF.

Les cabinets médicaux sont dotés de poubelles « DASRI » : leur vidage est exclu des prestations récurrentes ; il est à la charge du personnel de l'organisme tout comme le remplissage des distributeurs et remplacement des consommables sanitaires.

Tous les espaces contenant des tableaux électriques sont inclus dans les zones de nettoyage.

Il est rappelé que le présent marché est à obligation de résultat pour le nettoyage des locaux et de la vitrerie. Le titulaire devra assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène ainsi qu'à l'obtention du niveau de propreté requis par l'organisme. Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et à les adapter pour satisfaire à cette obligation.

○ **3.6.2 Soit des prestations occasionnelles :**

→ Ce site n'a pas besoin de prestations occasionnelles.

○ **3.6.3 Soit des prestations liées à un contexte pandémique :**

Dans ce cas, elles font l'objet d'une tarification unitaire et ne sont déclenchées que par l'émission d'un bon de commande par l'organisme. Ces prix unitaires sont fixés dans le bordereau de prix unitaire (BPU).

Elles correspondent à des prestations de propreté réalisées de manière régulière mais pouvant être modifiées en fonction d'un contexte de pandémie. Ces prestations s'exécutent uniquement sur bon de commande émis par l'organisme et sont rémunérées selon les prix indiqués dans le bordereau de prix unitaire (BPU).

Ces prestations complémentaires liées à un contexte pandémique pourront être réalisées du lundi au samedi, jours fériés inclus, conformément aux informations qui seront indiquées sur le bon de commande.

Le personnel du titulaire pourra débuter ses prestations à partir de :

- 16h45 et devra avoir quitté les locaux pour 19h00 au plus tard en semaine
- À partir de 8h jusqu'à 17h00 le samedi et les jours fériés.

Les locaux alloués aux services concernés par des actions en faveur de la non-propagation de la pandémie étant régulièrement modifiés, la tarification de cette prestation devra être réalisée en fonction de la surface à nettoyer et en fonction de la famille de locaux concernée par la prestation. Aussi, il est demandé au candidat de réaliser son chiffrage dans le BPU au mètre carré (m²). La surface à nettoyer sera définie au moment de l'émission du bon de commande.

3.7 Obligations concernant le matériel utilisé :

Pour toutes les prestations, qu'elles soient récurrentes ou liées à un contexte pandémique, aucun matériel n'est fourni par l'organisme au titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage.

La fourniture du matériel est incluse dans le forfait indiqué dans la DPGF et dans les prix unitaires indiqués dans le BPU.

Dès le début du marché, le titulaire fournit et met à disposition de son personnel les matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations prévues au marché, notamment pour atteindre les éléments en hauteur. Les matériels devront

être en nombre suffisant, en bon état de propreté et dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Le titulaire proposera des chariots de ménage et/ou de lavage munis de supports sacs poubelles : les sacs déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur de locaux. Les sacs poubelles seront fournis par le titulaire.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

Les matériels devront être adaptés en fonction de l'évolution des normes imposées par les règlements d'hygiène et de sécurité. Le titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé ou remis en état par le titulaire à ses frais

Le candidat établira dans son offre, la liste des matériels, qu'il prévoit de mettre en place pour assurer les prestations. Il indiquera le nom du matériel, la quantité du matériel mis en place, la finalité de ce matériel.

L'organisme se réserve le droit de contrôler les matériels utilisés par le titulaire au cours du marché. Dans le cas où les matériels utilisés ne seraient pas conformes à la liste établie par le titulaire, les pénalités indiquées à l'article 16 du CCAP seront appliquées.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de l'organisme.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Le matériel utilisé pour la prestation doit être propre. A ce titre, il devra être nettoyé par le titulaire à la fin de chaque prestation. Ainsi, à titre d'exemple, les seaux doivent être vidés et rincés, les lingettes usagées doivent être lavées ou jetées dans une poubelle (dans le cas d'un usage unique).

Le candidat présentera dans son offre les mesures qu'il met en place pour garantir la propreté du matériel utilisé par son personnel œuvrant (nettoyage, fréquences de remplacement...) ;

Acheminement des matériels

L'acheminement des matériels nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué du lundi au vendredi entre 8h00 et 19h00 par un salarié habilité du titulaire. Ce dernier devra intervenir de manière autonome et ne se présentera pas à l'accueil de l'organisme. Il devra impérativement entrer dans le bâtiment à l'aide du code qui lui aura été communiqué au début du marché, conformément à l'article 8 du présent CCTP.

Les matériels devront être stockés dans les espaces prévus à cet effet.

3.8 Obligations concernant les produits et les consommables utilisés :

Les éléments suivants sont fournis et approvisionnés par l'organisme:

- Les rouleaux d'essuie mains
- Les rouleaux de papier hygiénique
- Les brosses WC
- Le savon liquide.

Tous les autres produits et consommables non cités ci-dessus sont à la charge du titulaire qui s'engage à les fournir à son personnel pour la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

A ce titre, la fourniture des produits et consommables non cités ci-dessus nécessaires à la bonne exécution des prestations est comprise dans le forfait indiqué dans la décomposition du prix global forfaitaire (DPGF) et dans les prix indiqués dans le bordereau de prix unitaires (BPU)

Dès le début du marché, le titulaire fournit et met à disposition de son personnel les produits nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations prévues au marché. Les produits devront être en nombre suffisant et adaptés aux différents revêtements et différentes surfaces à nettoyer. Ils ne devront pas engendrer de détériorations.

Les agents utilisant ces produits devront avoir été formés à leur utilisation.

Le titulaire établira dans son mémoire technique, la liste des produits qu'il prévoit d'utiliser pour assurer les prestations et joindra leurs fiches techniques et leurs fiches de données de sécurité. Il utilisera, des produits répondant aux exigences de l'écolabel européen ou équivalents, comme indiqué dans l'article 2 du présent CCTP. Le titulaire s'engage à suivre l'évolution de la réglementation et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction. A chaque changement de produit, le titulaire remettra à jour la liste des produits utilisés et la fera parvenir à l'organisme pour l'informer de ce changement.

L'organisme se réserve le droit de contrôler les produits utilisés par le titulaire au cours du marché. Dans le cas où les produits utilisés ne seraient pas conformes à la liste établie par le titulaire, les pénalités indiquées à l'article 16 du CCAP seront appliquées.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Les produits d'entretien des sols ne rendront pas ces derniers glissants.
Tout produit interdit devra aussitôt être retiré du stock et remplacé par le prestataire.

L'affichage réglementaire sera mis en place par le prestataire tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour la réparation éventuelle des dégâts causés sur les ouvrages et les équipements dû à la mauvaise utilisation des produits.

Acheminement des produits et consommables

L'acheminement des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué du lundi au vendredi entre 8h00 et 19h00 par un salarié habilité du titulaire. Ce dernier devra intervenir de manière autonome et ne se présentera pas à l'accueil de l'organisme. Il devra impérativement utiliser son code d'accès mis à disposition au début du marché.

ARTICLE 4 – HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTION

Horaires et jours de travail

- Nettoyage des locaux :

Pour la réalisation des prestations récurrentes présentées à l'article 3.6.1 du présent CCTP, le personnel du titulaire interviendra du lundi au vendredi sur tous les sites. Il pourra débuter ses prestations à partir de 16h30 et devra avoir quitté les locaux pour 19h30 au plus tard.

Pas de prestations occasionnelles prévues.

Pour les prestations liées à un contexte pandémique présentées à l'article 3.6.3 du présent CCTP, le personnel du titulaire interviendra du lundi au samedi, jours fériés inclus, selon les informations indiquées sur le bon de commande.

Il est précisé au titulaire que les prestations de ménage ne devront être réalisées que dans des locaux vides. Le personnel du titulaire devra attendre que les salariés de la

Caisse primaire d'assurance maladie aient fini de travailler avant de commencer leur prestation dans une zone.

Dans le cas de la fermeture exceptionnelle du site, le CES en informera le titulaire. Aucune intervention ne devra être réalisée ces jours-là sauf précision contraire de l'organisme qui pourra demander au titulaire une prestation de nettoyage accentuée sur des points précis, en lieu et place de prestations non nécessaires du fait de l'absence des salariés sur le site concerné.

- **Nettoyage de la vitrerie :**

Le personnel du titulaire n'interviendra qu'après prise de rendez-vous avec le service logistique de l'organisme. Aussi, un planning annuel sera établi entre le titulaire et l'organisme lors de la réunion de démarrage. Les travaux devront être exécutés en semaine entre 8h00 et 17h00.

Les prestations doivent être chiffrées par le candidat dans la décomposition du prix global forfaitaire (DPGF), annexe 1 à l'acte d'engagement.

Aucune prestation occasionnelle n'est prévue dans ce marché.

Si le titulaire a nécessité de recourir à des équipements ou des méthodes spécifiques, ceux-ci sont à la charge du titulaire et sont donc incluses dans les prix indiqués dans la DPGF.

Les candidats devront avoir une vigilance particulière sur ce point lors de la visite obligatoire des locaux afin de proposer une solution technique optimale à l'organisme.

Le candidat présentera dans son offre les moyens qu'il met en œuvre pour la bonne réalisation des prestations, notamment pour les vitreries à accès limité si tel est le cas, et dans le respect des règles de sécurité en vigueur.

Le titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à mettre en œuvre des méthodes de nettoyage conformes aux règles de l'art et aux usages de la profession. Il devra respecter les diverses réglementations et normes applicables à son domaine d'activité.

ARTICLE 5 – ORGANISATION DU TRI SELECTIF

L'organisme a mis en place une démarche de tri sélectif dotant ainsi chaque salarié de deux poubelles de déchets :

- Recyclables
- Ménagers.

Les espaces collectifs (salles de réunions, zones d'accueil, réfectoire, ...) sont aussi concernés par le tri sélectif.

Les poubelles seront vidées chaque jour par le prestataire dans des sacs distincts qui seront ensuite mis dans les containers extérieurs appropriés.

ARTICLE 6 – REUNIONS

6.1 De suivi :

Des réunions de suivi sont mises en place dès le début du marché. Elles ont pour objet :

- D'établir le bilan de la période écoulée
- De rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité de la prestation
- De remédier aux anomalies et aux difficultés persistantes
- De faire le point sur les effectifs du prestataire
- De faire un point sur les contrôles réalisés sur la période précédente.

Elles se tiendront en présence du responsable chargé de l'encadrement, du chef d'équipe s'il en existe un et du responsable administratif du CES.

Toute absence du ou (des) représentant(s) du titulaire à ces réunions peut entraîner l'application de pénalités prévues au CCAP.

En cas de dysfonctionnements répétés, l'organisme se réserve le droit de planifier une ou plusieurs réunions complémentaires afin de trouver des solutions pérennes, sans coût supplémentaire.

Chaque réunion donne lieu à l'établissement d'un compte-rendu établi par le titulaire et qui sera transmis aux participants dans un délai de maximum de sept (7) jours ouvrés.

6.2 De démarrage :

Une réunion de démarrage se tiendra dans les locaux de l'organisme (25 rue du Clos, 89000 AUXERRE), **le jeudi 28 août 2025 à 14h00.**

ARTICLE 7 – PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne pourra en aucun cas être sous l'autorité de l'organisme. Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Le titulaire s'engage à ce que ses employés respectent la réglementation générale en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les consignes de nettoyage

Le personnel du titulaire devra respecter le règlement intérieur propre à l'organisme.

7.1 Profil du personnel

Le personnel affecté au nettoyage du site devra être du personnel de l'entreprise suffisamment qualifié pour s'acquitter des tâches relevant de sa compétence. Le personnel devra également avoir une parfaite connaissance du site sur lequel il est appelé à exercer son activité.

7.2 Expérience du personnel

Aucun agent de nettoyage ne pourra exercer d'activité dans le bâtiment, sans avoir reçu au préalable, une formation minimum, auprès d'un agent titulaire en poste, sous la responsabilité et à la charge du titulaire.

7.3 Modification

L'effectif employé du titulaire sur le site ne pourra être modifié sans l'accord du CES. Tout nouvel agent employé, de façon régulière, sur le site devra faire l'objet d'un signalement préalable au responsable administratif de l'organisme.

Le titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis dans la DPGF et dans le BPU, 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.

7.4 L'encadrement du personnel :

- *Responsable chargé de l'encadrement :*

Le titulaire s'engage à ce que ses employés soient parfaitement encadrés.

Aussi, il prévoira un responsable chargé de l'encadrement du personnel non œuvrant.

Ce responsable de l'encadrement devra avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail
- La coordination du travail des agents de service
- La formation du personnel œuvrant
- La discipline
- Le contrôle du travail et la vérification de la qualité
- Les délais de réalisation
- La sécurité du personnel et des biens
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession
- Le respect des exigences de l'organisme tel que le règlement intérieur
- La liaison avec l'organisme.

Le responsable d'encadrement sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

Ce responsable chargé de l'encadrement sera l'interlocuteur unique de l'organisme pour la durée du marché. Un numéro de téléphone et une adresse mail seront fournis à l'organisme afin de garantir la prise en compte permanente des demandes émanant de l'organisme.

Dans le cas où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, la Caisse primaire d'assurance maladie de l'Yonne se réserve le droit de demander au titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au titulaire du marché.

○ *Chefs d'équipes :*

Pour les prestations réalisées par des équipes, le titulaire pourra prévoir un encadrement intermédiaire.

Ce chef d'équipe devra avoir les compétences pour assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail
- La coordination du travail du personnel œuvrant
- La formation du personnel œuvrant
- La discipline
- Les délais de réalisation
- La sécurité du personnel et des biens
- La liaison avec l'organisme.

Ces points seront affectés au responsable chargé de l'encadrement s'il n'y a pas de désignation d'un chef d'équipe. Ils pourront être vérifiés au cours du marché conformément à l'offre du titulaire.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais l'organisme par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

7.5 Le personnel œuvrant :

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

Le titulaire du marché s'engage à :

- Remettre à l'organisme, au plus tard **7 jours ouvrables** avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site,
- Tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications à l'organisme avant la prise de poste.

Si l'organisme rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur le site, 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.

L'organisme bénéficiaire 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 à l'article 16 du CCAP.

7.6 Exécution des prestations en cas de grèves, absences imprévues et arrêts de travail :

En cas de grèves, d'absences imprévues ou d'arrêt de travail du personnel du titulaire ou de ses éventuels sous-traitants, le titulaire doit en avertir immédiatement l'organisme par mail.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour réaliser les prestations objet du présent marché.

7.7 Absences prévues et départ du personnel :

En cas d'absence prévue de son personnel, telles que la prise de congés, le titulaire doit avertir l'organisme de ces absences et prendre les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, en remplaçant la personne absente, par un personnel de niveau équivalent.

En aucun cas le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant forfaitaire.

Le candidat présentera dans son offre sa gestion en matière de remplacement du personnel afin d'assurer la continuité des prestations.

7.8 Formation du personnel :

Dès le début du marché, le titulaire effectuera une évaluation des compétences du personnel. Il réalise à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des produits, des consommables, des matériels mis à disposition et des protections individuelles nécessaires pour les risques figurant sur le plan de prévention.

7.9 Sécurité :

Le titulaire a l'obligation d'informer l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail et notamment les doter des équipements prévus par la réglementation d'hygiène et sécurité.

Les portes coupe-feu ne devront pas être encombrées.

En cas d'accident corporel ou matériel causé par la chute d'outillage ou de corps divers, le titulaire en sera tenu entièrement responsable. Le titulaire devra obligatoirement baliser la zone présentant un risque à personnes circulantes à proximité des prestations et protéger efficacement les installations vulnérables.

Les travaux en hauteur doivent être effectués de telles manières qu'ils ne mettent pas en cause la sécurité ou les conditions de travail du personnel travaillant aux postes voisins ou circulant à proximité.

ARTICLE 8 – MODALITES D'ACCES AUX LOCAUX

L'accès au bâtiment se fait par l'utilisation d'un code communiqué dès le début du marché.

A chaque remplacement de son personnel, le titulaire fournira ce code à la personne concernée. Il en informera l'organisme par l'envoi d'un mail comportant les informations suivantes :

- Le nom de la personne
- Les dates de remplacement.

L'accès aux locaux dédiés au personnel pourra être sécurisé par une clé. Un récépissé de remise est établi, signé par le titulaire et par l'organisme.

En cas de perte, si le remplacement des barillets s'avère nécessaire, le coût de la fourniture et de la main d'œuvre sera refacturé au titulaire.

A l'issue du présent marché, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de l'organisme bénéficiaire les clés confiées. Un récépissé de restitution est établi, signé par le titulaire et par l'organisme. S'il

s'avère que des clés sont manquantes et que le titulaire n'en a pas informé l'organisme, celui-ci se réserve le droit d'appliquer des pénalités conformément à l'article 16 du CCAP.

L'entreprise effectuera ses prestations en prenant toute mesure pour éviter les intrusions dans l'immeuble et son personnel sera facilement identifiable avec une tenue vestimentaire au nom de l'entreprise). Cette indentation est obligatoire. Le personnel s'engagera à ne faciliter l'entrée d'aucune autre personne sur le chantier.

Chaque jour, avant de quitter les locaux, et conformément à l'article 3.6.1 du présent CCTP, le personnel du titulaire devra fermer toutes les fenêtres, les portes, éteindre la lumière des bureaux et activer l'alarme.

Dans le cas de l'inobservation de ces consignes de sécurité, l'organisme sera dans l'obligation d'arrêter les prestations et elles ne pourront reprendre que lorsque toutes les prescriptions de sécurité auront été mises en œuvre.

Un plan de prévention est établi dans les conditions définies à l'article 6 du CCAP.

ARTICLE 9 – COMMUNICATION

Un cahier de liaison sera mis en place par l'organisme afin d'assurer les échanges entre l'encadrement du CES et le personnel œuvrant du titulaire. Il sera à compléter quotidiennement avec toutes les interventions réalisées. Une feuille de suivi concernant le nettoyage des réfrigérateurs sera également à remplir chaque semaine.

Dysfonctionnement :

Lorsque le titulaire remarque un dysfonctionnement sur le bâtiment, il remplira le cahier de liaison et en informera également le responsable administratif par mail.

Ces dysfonctionnements portent sur l'état général du bâtiment, par exemple une ampoule grillée, un volet ne fonctionnant plus ou une fuite mineure éventuelle.

Pour tout autre problème, le personnel œuvrant doit informer son chef d'équipe. C'est ce dernier qui prendra contact avec le responsable du CES pour l'informer de ce dysfonctionnement constaté.

ARTICLE 10 – LOCAUX MIS A DISPOSITION

A chaque étage du bâtiment, il sera mis à disposition du personnel œuvrant un local de rangement et de stockage.

Ces espaces devront être entretenus par le titulaire.

Toute précaution doit être prise pour que les produits stockés ne laissent aucune trace sur le sol.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés par l'organisme.

Le titulaire pourra utiliser les sanitaires présents dans les locaux de l'organisme dans le respect des mesures sanitaires mises en place au sein de l'organisme.

L'organisme met à disposition du titulaire l'électricité et l'eau nécessaires à la bonne réalisation des prestations ; le point d'eau sera à proximité du local dédié.

ARTICLE 11 – DECHETS

11.1 Les déchets solides :

La gestion des poubelles et corbeilles :

Le titulaire doit procéder au vidage des poubelles de déchets en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place au sein de l'organisme et selon la fréquence indiquée dans l'annexe 1 du présent CCTP.

À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisants pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective.

Une fois les poubelles vidées dans les chariots, le personnel de nettoyage vide le contenu de ces derniers dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

Les déchets provenant des sols, résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration sont également mis en poubelle puis évacués dans les conteneurs à déchets ménagers.

Cette évacuation devra être effectuée impérativement en fin de service. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans les bâtiments, ni restés pleins dans les chariots.

Le dispositif de collecte sélective mis en place par la Caisse primaire d'assurance maladie de l'Yonne consiste en la mise à disposition des salariés de deux poubelles pour :

- Les déchets ménagers
- Les déchets recyclables.

Toutes les poubelles présentes sur le site devront être équipées de sacs poubelle.

- **Les sanitaires** ne sont équipés que de poubelles pour les déchets ménagers
- **Les déchets des cendriers** doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter tout déclenchement d'un incendie éventuel
- **Les destructeurs de documents** seront vidés par le personnel de l'organisme. Cette prestation est exclue du présent accord-cadre.

Il est rappelé, conformément à l'article 3.8 du présent CCTP que la fourniture des sacs poubelles est à la charge du titulaire ainsi que son remplacement.

Dans le cas où les consignes de tri n'auraient pas été respectées par l'organisme, le personnel du titulaire en informe immédiatement l'organisme. La poubelle en question ne devra pas être vidée par le titulaire.

La gestion des conteneurs à poubelles :

Les conteneurs à poubelles sont sortis par le personnel de l'organisme pour ramassage par les services de la ville. Cette prestation ne rentre donc pas dans les missions du prestataire.

Le personnel du titulaire est garant des déchets qu'il vide dans les conteneurs. Si des poubelles ne respectant pas les consignes de tri sont vidées dans les conteneurs par le personnel du titulaire, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 16 du CCAP

Sont exclus de la prestation, la gestion des déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

11.2 Les déchets liquides :

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux seront rejetées impérativement dans les dévidoirs. Dans le cas où le site n'est pas équipé de dévidoir, ces eaux de lavage devront être vidées dans les cuvettes WC. Il est interdit d'utiliser les lavabos ou les éviers pour l'évacuation des eaux usées.

Le titulaire veillera à éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons, grâce notamment à l'utilisation de produits d'entretien des canalisations.

ARTICLE 12 – LIMITES DES PRESTATIONS

Il n'y a aucune zone de nettoyage exclue du périmètre de ce marché. Toutefois certaines prestations sont du ressort exclusif de la CPAM telles que :

- Sortir les conteneurs
- Vidage des poubelles DASRI
- Vidage des destructeurs à papier
- Fournitures et approvisionnements des distributeurs, conformément à l'article 3.8 du présent CCTP.

ARTICLE 13 – VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

La qualité des prestations devra permettre de maintenir un degré élevé de propreté assurant un confort d'utilisation très satisfaisant. Les modalités des contrôles des prestations sont présentées dans l'annexe 4 au présent CCTP.

Contrôle de l'exécution des prestations :

- Outils à mettre en place par le titulaire

Un cahier de liaison et d'émargement est mis en place sur le site, par le titulaire. Les horaires, le nom de chaque agent et les interventions réalisées y sont spécifiés. Il doit être visé quotidiennement par les agents d'exécution. Ce cahier peut être contrôlé par le représentant de l'organisme.

Il est rangé dans un endroit accessible aux deux parties.

- Contrôles effectués par le titulaire

Le titulaire devra effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et palier les dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par la CPAM.

- Les contrôles effectués par l'organisme

Ils ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le nombre de contrôles n'est pas limité.

- Les différents types de contrôles :

Ils sont définis comme ci-après :

- Les contrôles programmés :

Tous les deux (2) mois des contrôles seront effectués contradictoirement entre le représentant de la CPAM et le représentant du titulaire. Toutefois, un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

- Les contrôles inopinés :

La CPAM peut à tout moment et sans en référer préalablement au titulaire, procéder à tous les contrôles qu'elle jugerait nécessaire en vue de vérifier la conformité des prestations et les modalités de leur exécution avec les clauses du marché.

Ces contrôles inopinés seront faits sur place ou par sondage et porteront sur l'intégralité des prestations.

Le titulaire pourra également réaliser des contrôles à tout moment pour vérifier la qualité du travail réalisé par son personnel.