



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

Isère

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

### **PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DES DIFFERENTS SITES DE LA CPAM DE L'ISERE (5 LOTS)**

**2025\_Nettoyage\_A00**

#### **POUVOIR ADJUDICATEUR :**

CPAM DE L'ISERE  
L'Assurance Maladie de l'Isère  
38045 GRENOBLE

#### **STRUCTURE DU MARCHE :**

- 5 lots :

Lot 1 : Prestations de nettoyage du siège social de Grenoble et du Service Médical de Grenoble ;  
Lot 2 ; Prestations de nettoyage de l'agence de Rives ;  
Lot 3 : Prestations de nettoyage des agences de Bourgoin Jallieu et de La Tour du Pin ;  
Lot 4 : Prestations de nettoyage de l'agence de Vienne et du Centre d'Examen de Santé de Vienne ;  
Lot 5 : Prestations de nettoyage des agences de Villefontaine et Roussillon.

## SOMMAIRE

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'ORGANISME ET CONTEXTE GENERAL.....	4
ARTICLE 2 - OBJET ET DECOMPOSITION DU MARCHE .....	5
ARTICLE 3 – QUALITE ET FINALITE DES PRESTATIONS .....	7
3.1 Aspect .....	7
3.2 Confort.....	7
3.3 Hygiène et respect du développement durable .....	7
3.4 Sécurité .....	7
ARTICLE 4 - NATURE DES PRESTATIONS .....	8
4.1 Prestions programmées .....	8
4.2 Prestations à la demande .....	9
4.3 Prestations exclues du marché .....	9
ARTICLE 5 - CONSISTANCE ET FREQUENCES DES PRESTATIONS .....	10
ARTICLE 6 : MODALITES D'EXECUTION ET MODIFICATIONS.....	11
6.1 Visite et état des lieux du marché .....	11
6.2 Réunion de lancement .....	11
6.3 Jour(s) et horaires d'intervention.....	11
6.4 Liste nominative du personnel .....	12
6.5 Accès aux locaux du pouvoir adjudicateur.....	12
6.6 Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations .....	13
6.7 Mise à disposition de fluides et énergie .....	13
6.8 Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation .....	14
6.7.1 – Encadrement du personnel .....	14
6.7.2 – Le personnel œuvrant .....	15
6.7.3 - Tenue de travail.....	15
6.7.4 – Grève, absence, arrêt de travail et service minimum.....	16
6.7.5 Respect des règles de bonne conduite .....	16
6.9 Moyens matériels du titulaire .....	16
ARTICLE 7 : COORDINATION ET PILOTAGE DES PRESTATIONS.....	18
7.1 Pilotage du contrat .....	18
7.1.1. Pilotage opérationnel des prestations .....	18
7.1.2. Suivi de l'exécution des prestations et réactivité.....	18
7.1.3. Coordination et gestion des contrôles de qualité .....	18
7.1.4. Réunions de suivi et reporting.....	18
7.1.4.1 - Réunions programmées.....	19
7.1.4.2 – Réunions ponctuelles à la demande du pouvoir adjudicateur .....	19
7.1.5. Amélioration continue .....	19
7.2 Plan de prévention et règles de sécurité.....	19
7.3 Plan de progrès annuel .....	21
ARTICLE 8 : CONSIGNES PARTICULIERES CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE .....	22
8.1 Confidentialité.....	22
8.2 Protection des installations .....	22
8.3 Utilisation ascenseur et/ou monte-charge.....	23
8.4 Fin de service .....	23
8.5 Interdictions .....	23
ARTICLE 9 : SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES .....	24
9.1 Utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique.....	24
9.1.1 - Produits de qualité écologique .....	24
Nettoyants universels et nettoyeurs pour sanitaires .....	24
9.1.2 Consommables de qualité écologique .....	25
9.1.3 Matériels de qualité écologique.....	25
9.2 Pratiques socio et éco-responsables de l'entreprise .....	25

9.2.1	- Horaires d'exécution des prestations en journée.....	25
9.2.2	Identification du personnel .....	25
9.2.3	Formation .....	26
9.2.4	Acheminement du personnel .....	26
9.2.5	Gestion des ressources .....	26
9.2.6	Gestion des déchets et bonnes pratiques.....	26
ARTICLE 10 : CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS.....		27
10.1	Autocontrôles .....	27
10.2	Les contrôles contradictoires .....	27
10.2.1	Les contrôles programmés.....	27
10.2.2	Les contrôles à la demande .....	28
10.2.3	Les contrôles inopinés.....	28
10.2.4	Information de la fiche de contrôle .....	28
10.3	Suivi quotidien du site .....	29
ARTICLE 11 - SUJETIONS RESULTANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX.....		30
ANNEXE I : PV ETAT DE PROPRETE LOTS 1,2,3,4 et 5 .....		31
ANNEXES II : DESCRIPTIFS DES DIFFERENTS SITE .....		32
ANNEXES III : RECAPITULATIF DES PRESTATIONS A LA DEMANDE DES DIFFERENTS SITES.....		33
ANNEXEX IV : FICHES DE CONTROLE QUALITE DES DIFFERENTS SITES .....		34
ANNEXES V : JOURS D'INTERVENTION ET HORAIRES DES DIFFERENTS SITES .....		35

## **ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'ORGANISME ET CONTEXTE GENERAL**

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Isère est un organisme de droit privé assurant une mission de service public au sein du régime général de la Sécurité Sociale. Elle joue un rôle majeur au service de la protection de la santé des habitants de son territoire en permettant à chacun de se faire soigner quel que soit son niveau de ressources. Elle agit en lien étroit avec les autres acteurs locaux de l'Assurance Maladie (Carsat, Service médical...) ainsi qu'avec de nombreux partenaires de la région.

Ses missions principales sont :

- **ORGANISER LA GESTION DES DROITS DE NOS ASSURÉS**, l'affiliation des bénéficiaires, le remboursement des frais de santé et le versement des revenus de remplacement en portant une attention particulière aux plus fragiles ;
- **PRÉSERVER LA SANTÉ DE NOS ASSURÉS**, en menant des actions de prévention et en développant des parcours d'accompagnement individualisé auprès des assurés. La CPAM de l'Isère intervient sur le terrain ou via des actions de communication, auprès d'un large public ou de populations plus ciblées, afin de promouvoir les comportements favorables à la santé : dépistage des cancers, santé bucco-dentaire, arrêt du tabac, santé sexuelle...
- **FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS POUR TOUS**, en particulier pour les publics les plus précaires, en proposant des services d'accompagnement spécifiques destinés à lutter contre le renoncement aux soins. Afin de détecter les situations de fragilité, la CPAM de l'Isère s'appuie sur un solide réseau de partenaires locaux, qu'elle anime et développe ;
- **RÉGULER LES DÉPENSES DE SANTÉ ET S'ASSURER DE LA QUALITÉ DES SOINS**, en encourageant les bonnes pratiques, en favorisant la coordination des acteurs de santé et en luttant contre les abus et les fraudes. La CPAM de l'Isère soutient et accompagne le développement de nouvelles pratiques comme la télé médecine ou le développement de l'exercice coordonné (maisons de santé pluridisciplinaires, communautés professionnelles territoriales de santé) ;
- **ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES ASSURÉS SUR SON TERRITOIRE**. Avec son réseau d'agences et de points de conseil de proximité (14 points d'accueil : 5 agences et 9 points conseil de proximité ainsi que 28 France services), la CPAM de l'Isère propose une offre d'accueil diversifiée et garantit un service de proximité adapté aux besoins des différents territoires. Afin de renforcer sa présence et ses liens avec ses partenaires, la CPAM de l'Isère travaille en articulation avec le réseau des établissements « France Services », permettant ainsi aux Isérois de bénéficier, sur un même lieu, d'un accueil commun avec les principaux services publics.

Pour conduire ses missions au niveau local, l'Assurance Maladie s'appuie sur 102 CPAM en France métropolitaine.

Dans le cadre du présent marché, la CPAM de l'Isère dispose de plusieurs sites et agences dans le département. Son réseau d'accueil qui n'a connu que très peu d'évolution, se caractérise aujourd'hui par une très forte déconcentration. Ainsi, un projet à moyen terme d'évolution du maillage territorial a donc été engagé avec pour objectif de proposer une offre de service plus homogène.

Ce marché est donc passé dans un contexte de réorganisation susceptible d'engendrer des évolutions dans l'exécution des prestations (relocalisation ou reconfiguration des locaux).

## ARTICLE 2 - OBJET ET DECOMPOSITION DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (ci-après CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des différents sites de la CPAM de l'Isère cités ci-après.

La CPAM de l'Isère 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. Pour ces prestations, la mise à disposition d'une équipe spécifique est obligatoire.
- La mise en place des consommables sanitaires (fourni par la CPAM) à savoir savon, papier toilettes, essuie-mains (sur les sites concernés).
- Le traitement des ordures ménagères : on entend ici la sortie ainsi que la rentrée des containers (en adéquation avec les consignes mises en place par chaque commune), le nettoyage des containers et des locaux de stockages, la fourniture et l'approvisionnement en sachets plastiques pour les poubelles sanitaires et les poubelles des points de collectes d'apport volontaire. Ainsi que la mise en place des sachets biodégradables dans les poubelles alimentaires (fourni par la CPAM).
- L'ouverture selon le site et la fermeture de tous les sites :
  - Pour le site de Vienne, il est demandé l'abaissement de la grille métallique ;
  - Pour le site de Villefontaine, il est également demandé la fermeture de la grille métallique pour le sas.
- Le nettoyage approfondi des sanitaires du Siège Social (détartrage intérieur/extérieur avec un produit détergeant et désinfectant). Pour cette prestation, une équipe spécifique est obligatoire.

Détail des implantations :

Les prestations sont réparties en 5 lots :

Lot	Désignation
1	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Siège social de Grenoble : 2 rue des Alliés 38045 Grenoble</li><li>▪ <b>Service Médical de Grenoble</b> : 66 Av. Marcellin Berthelot à Grenoble</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Agence de Rives</b> : 57 Rue Pasteur à Rives</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Agence de Bourgoin</b> : 2 Av. du Parc à Bourgoin Jallieu</li><li>▪ <b>Agence de La Tour du Pin</b> : 130 Rue d'Italie à La Tour du Pin</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Agence de Vienne</b> : 1 Place St Pierre à Vienne</li><li>▪ <b>Centre d'Examen de Santé de Vienne</b> : 3 Place St Pierre 38200 Vienne</li></ul>

5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Agence de Villefontaine</b> : <i>Impasse Ambroise Croizat à Villefontaine</i></li> <li>▪ <b>Agence de Roussillon</b> : 19 rue Ambroise Croizat, Roussillon</li> </ul>
---	---

## **ARTICLE 3 – QUALITE ET FINALITE DES PRESTATIONS**

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Le titulaire du présent marché est tenu à une obligation de résultat. Le prestataire, responsable de la bonne exécution et du contrôle de ses prestations, mettra tous les moyens nécessaires en œuvre.

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 l'Isère.

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

### **3.1 Aspect**

Impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Ce critère implique d'éliminer la présence de salissures de tout ordre (poussières, toiles d'araignées, tâches...).

### **3.2 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 (absence de surface ou sol collant, humide ou gras).
- Les perceptions **auditives**, conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement de travail.

### **3.3 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.

### **3.4 Sécurité**

Le titulaire du ou des marché(s) devra respecter les règles de sécurité internes aux locaux. Ne rien entreposer dans les locaux électriques, par exemple. Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

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.

En ce qui concerne les périodes de fermeture éventuelle, la CPAM communiquera chaque année le calendrier de fermeture.

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 10 et l'annexe V du présent CCTP.

## **ARTICLE 4 - NATURE 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 9 zones différentes :

- Accueil
- Zones de bureaux
- Salle de réunion, formation, créativité
- Bulles
- Réfectoire - Salle de convivialité
- Sanitaires / Douches
- Circulations - escaliers - ascenseurs - couloirs
- Locaux techniques - sous-sol - archives - extérieurs
- Vitrerie

Les prestations et les fréquences propres à chaque zone sont décrites et présentées à l'article 5 du présent CCTP et dans l'annexe VI. 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.

### **4.1 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'annexe VI du présent CCTP, celles-ci sont propres à chaque site et lot.

Les prestations programmées spécifiques éventuelles seront indiquées dans les modalités d'exploitation du site concerné (annexes II et VI du présent CCTP).

#### **Spécificités des monte-charges :**

Concernant l'entretien des monte-charges quand il y en a, il est attendu, en plus du nettoyage quotidien prévu, un prestation supplémentaire mensuelle. Celle-ci doit comprendre un nettoyage complet et en profondeur de



toutes les zones du monte-charge comprenant notamment une désinfection de toutes les parois, boutons d'appel, portes automatiques, aspiration et nettoyage des rails et désinfection du sol.

#### **4.2 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 III du présent CCTP.

#### **4.3 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 du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

## **ARTICLE 5 - CONSISTANCE ET FREQUENCES DES PRESTATIONS**

Les prestations à exécuter et leur périodicité sont mentionnées à l'annexe VI 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).

Les fréquences de passage peuvent être revues à la hausse à l'initiative du titulaire sans surcoût supplémentaire pour l'organisme, afin de satisfaire l'obligation de résultat. Cependant elles ne peuvent en aucun être revues à la baisse à l'initiative du titulaire

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 ouvrés (sauf exception précisées dans les pièces du marché),
- 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'administration 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 6 : MODALITES D'EXECUTION ET MODIFICATIONS**

### **6.1 Visite et état des lieux du marché**

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 IV du CCTP) signé par les deux parties au début de la visite.

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.**

### **6.2 Réunion de lancement**

Une fois la visite des locaux effectuée et l'état des lieux réalisé, s'en suit une réunion de lancement organisée entre 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) et chaque responsable des sites de la CPAM concernés.

Elle a pour objectif de présenter les modalités d'exécution du marché, de présenter l'état des lieux et de définir les points de contact pour chaque site. Elle permet ainsi d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : rappel des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées 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. Un point spécifique sera effectué pour chaque site afin de traiter les éventuelles particularités.

Une synthèse de cette réunion, détaillant les actions et engagements spécifiques à chaque site, sera rédigée par le titulaire et transmis au pouvoir adjudicateur dans les 5 jours suivants la réunion.

La CPAM peut en fonction des circonstances (travaux longues durée, locations...) procéder à des modifications de la prestation à réaliser. En cas de modification la CPAM sera tenue d'avertir au préalable le titulaire du présent marché par écrit. L'ensemble des modifications donnera lieu à la passation d'un avenant au marché (cf. article 12.1 du CCAP). La facturation sera établie selon les variations.

### **6.3 Jour(s) et horaires d'intervention**

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par le représentant du pouvoir adjudicateur (annexes VI), 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 ouvrés avant cette date. Les modalités d'application de cette annulation sont définies à l'article 12.2 du CCAP.

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.

#### **6.4 Liste nominative du personnel**

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

- remettre au pouvoir adjudicateur, au plus tard **10 jours** après la notification du marché, 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 15).

#### **6.5 Accès aux locaux du pouvoir adjudicateur**

Le titulaire et son personnel s'engagent :

- à confier les badges uniquement au personnel concerné par l'activité du marché chez le l'organisme ;
- à utiliser les badges d'accès fournis uniquement dans le cadre de leur activité dans les locaux de l'organisme, et durant les horaires d'intervention convenus entre le titulaire et le l'organisme ;
- à assurer la protection physique des badges fournis afin d'éviter leur détérioration, perte ou vol ;
- à ne pas permettre à un tiers, par quel moyen que ce soit, de réaliser une association entre les dits badges et l'adresse de l'organisme ;
- à avertir sans délai le responsable du site concerné en cas de perte ou de vol de l'un ou des badges Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire de l'accord-cadre (double de clés, passe, changements de barilletts ou de serrures, etc.) ;
- à restituer les badges au responsable du site à terminaison du marché. Néanmoins, concernant le Siège social et le Service Médical de Grenoble, les badges sont fournis par le Poste de Sécurité (PCS) au moment des interventions du prestataire et doivent être obligatoirement restitués à la fin de chaque prestation (prestations quotidiennes incluses).

Ainsi, sauf concernant le Siège Social et le Service Médical, 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.

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.

#### **6.6 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.

#### **6.7 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.

#### **6.8 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 (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.

##### 6.7.1 – 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 6.4 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 responsable de site 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.

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.

#### **Particularité pour le siège social de Grenoble :**

Afin d'assurer une organisation optimale et un suivi rigoureux des prestations de nettoyage au sein du siège social, le titulaire devra mettre à disposition un **chef d'équipe semi-opérant** dédié à ce site.

Le chef d'équipe semi-opérant aura pour rôle de :

- Organiser et répartir les tâches des agents sur l'ensemble des étages dans le strict respect du cahier des charges ;
- Contrôler la qualité des prestations et proposer des actions correctives si nécessaire,
- Donner l'accès à son personnel aux zones fermées à clé ou zones disposant d'un contrôle d'accès par badge ;
- Organiser le planning des agents et anticiper tout changement ;
- Etre en mesure de pallier à une absence ou de venir en renfort de son personnel ;
- Dialoguer avec l'organisme en cas de besoin.

**Le chef d'équipe semi-opérant devra être présent sur site dans les mêmes conditions que le personnel œuvrant.**

Le titulaire s'engage à fournir un chef d'équipe expérimenté et formé aux spécificités du marché, garantissant ainsi une prestation conforme aux attentes et aux exigences de l'acheteur.

#### 6.7.2 – 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.

#### 6.7.3 - 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.

#### 6.7.4 – 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 avertir 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 blocs 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 l'Isère 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'administration.

#### 6.7.5 Respect des règles de bonne conduite

Le personnel du titulaire s'engage à respecter des règles de bonne conduite conformes au service attendu objet du présent marché.

Le personnel du titulaire s'interdira notamment :

- De fumer dans les locaux ;
- De faire entrer dans les locaux toute matière prohibée par la législation en vigueur ;
- D'accueillir dans les locaux des personnes étrangères au besoin du service ;
- D'utiliser du matériel propriété de l'organisme à des fins personnelles : moyens de communication (ligne téléphonique, téléphone, etc.), photocopieur, papeterie, etc.
- De porter atteinte à la disponibilité, l'intégrité et à la confidentialité du réseau informatique de l'organisme. À ce titre, le personnel du titulaire s'interdit :
  - De brancher tout équipement non strictement nécessaire à l'exécution des prestations sur le réseau électrique de l'organisme (chargeur de smartphone, etc.) ;
  - De se connecter de quelque façon que ce soit sur le réseau informatique de l'organisme (en filaire, en Wifi, etc.).

### **6.9 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 9 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. Il précise dans son offre la liste des machines et des matériels proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel.

- Les chiffons et les bandeaux de sols utilisés pour le dépoussiérage humide, le nettoyage désinfection des surfaces et le lavage des sols sont changés dès saturation en salissures, ou après entretien d'une zone particulièrement sale (wc, poubelle...) et à la fin du service ;
- Le titulaire doit indiquer dans son dossier technique la méthode de lavage et d'entretien au quotidien des consommables réutilisables, entre autres, les bandeaux de lavages ;
- L'eau des seaux de lavage et de rinçage des bandeaux de sols est changée dès saturation en saletés durant le service ;
- Le titulaire s'engage à utiliser les matériels selon les règles établies dans le mode d'emploi ;
- Le titulaire assurera l'entretien quotidien de son matériel de telle sorte qu'il soit toujours en parfait état de propreté après chaque intervention ;
- Les machines et matériels utilisés pour l'entretien des locaux devront être en bon état de marche et en nombre suffisant, faire le moins de bruit possible.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner l'application de pénalités dans les conditions définies à l'article 5 du CCAP.

Dans son dossier de réponse, le candidat doit préciser la liste complète des matériels mis à disposition sur chacun des sites. Cette précision sera prise en compte dans le jugement du critère technique.

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.

## **ARTICLE 7 : COORDINATION ET PILOTAGE DES PRESTATIONS**

### **7.1 Pilotage du contrat**

Le titulaire du marché assurera la gestion, le pilotage et la coordination des prestations de nettoyage, en conformité avec les prescriptions techniques définies dans le CCTP, notamment en matière de fréquence de passage, de respect de la sécurité et de l'hygiène, ainsi que des contrôles programmés ou inopinés. Le pilotage des prestations inclura les éléments suivants :

#### 7.1.1. Pilotage opérationnel des prestations

- Le titulaire devra désigner un responsable de la coordination des prestations, chargé de superviser l'exécution des travaux, de garantir leur qualité et de veiller au respect des délais et des exigences définies dans le CCTP. Ce responsable assurera également la liaison avec chaque responsable de site pour toute question relative à l'organisation des interventions ;
- Le titulaire devra mettre en place une équipe de nettoyage dédiée, qui sera affectée à la gestion des différents sites concernés par le marché, selon les spécificités des locaux et les exigences du CCTP.

#### 7.1.2. Suivi de l'exécution des prestations et réactivité

- Le titulaire s'engage à effectuer un suivi continu de l'exécution des prestations, en s'assurant que les équipes respectent scrupuleusement la fréquence des passages et les tâches définies par le CCTP ;
- En cas de dysfonctionnement ou de non-conformité constatée, le titulaire devra intervenir dans les plus brefs délais et mettre en œuvre des actions correctives ;
- Le titulaire doit mettre en place un cahier de liaison sur chaque site afin de suivre quotidiennement les activités de nettoyage (cf. article 10.3 du CCTP). Il sera complété chaque jour par le personnel en charge des prestations à exécuter. 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.

#### 7.1.3. Coordination et gestion des contrôles de qualité

- Le titulaire devra organiser des contrôles internes réguliers pour vérifier la conformité des prestations aux exigences de qualité spécifiées dans le CCTP ;
- Les résultats des contrôles internes seront transmis à l'organisme sur une base régulière (mensuelle, trimestrielle, etc.), avec un suivi des actions correctives mises en place en cas de non-conformité.

#### 7.1.4. Réunions de suivi et reporting

- Le titulaire devra mettre en place un dispositif de reporting régulier, afin de rendre compte de l'évolution des prestations et des actions entreprises. Ce reporting comprendra un état des lieux des interventions réalisées, ainsi que des éventuelles actions correctives, et sera transmis à la maîtrise d'ouvrage à sa demande si besoin. Cet outil informatisé fourni par le titulaire permet d'assurer une traçabilité générale de l'exécution des prestations ainsi que le respect de la fréquence de passage.

- Outre le dispositif informatisé de suivi des prestations 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.

#### 7.1.4.1 - 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 (*a 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.

#### 7.1.4.2 – 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 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 15 du CCAP).**

#### 7.1.5. Amélioration continue

- Le titulaire devra faire preuve d'une démarche proactive d'amélioration continue, en proposant régulièrement des pistes d'optimisation des méthodes de travail, de l'organisation des équipes ou de l'utilisation des équipements et produits de nettoyage.
- Le titulaire devra également être à l'écoute des retours de l'organisme et des responsables de site, et adapter les prestations en conséquence pour améliorer la qualité du service fourni.

## **7.2 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 du 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.**

### **7.3 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 4 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 8 : CONSIGNES PARTICULIERES CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE**

### **8.1 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 en respectant l'article 13.2 du CCAP.

### **8.2 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 dossiers et objets divers posés sur les bureaux seront remis à leur place initiale.

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 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 15 du CCAP.**

### **8.3 Utilisation 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.

Il est précisé que seul le Siège Social dispose d'un Poste de Contrôle et de Sécurité et donc d'une présence permanente en cas de difficultés. Pour les autres sites ne disposant pas de ce dispositif, et à l'exception de l'usage réservé au transport du matériel, l'utilisation des ascenseurs et/ou monte-charge est strictement interdite.

### **8.4 Fin de service**

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

- Fermer correctement toutes les fenêtres ;
- Éteindre les lumières des locaux non occupés ;
- Fermer à clé les portes des locaux s'ils étaient initialement fermés à clé ;
- Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;
- Signaler sur le cahier de liaison et sur l'applicatif informatisé de suivi des prestations toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
- Fermer les portes donnant sur l'extérieur ;
- Pour le Siège social et le Service Médical, ramener les badges et clés au PCS.

### **8.5 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 l'Isère, 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.

## **ARTICLE 9 : SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES**

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

Ainsi :

- le respect d'une politique environnementale dont un des objectifs est de préserver la santé et l'environnement des individus et du personnel du titulaire, est une notion devant permettre d'œuvrer en faveur de l'amélioration de la qualité de l'air intérieur,
- l'utilisation des produits d'entretien a un impact important sur la santé du personnel et des utilisateurs des sites de la CPAM,
- l'utilisation des produits d'entretien a un impact important sur l'environnement,
- l'utilisation du matériel pour réaliser l'entretien des locaux peut avoir une incidence sur les Troubles Musculo-squelettiques (TMS).

La CPAM souhaite donc :

- développer sa gamme de produits porteurs de labels (ou d'équivalents) garantissant un faible impact sur la santé et l'environnement,
- sensibiliser à la bonne utilisation des produits porteurs de labels,
- favoriser la proposition de produits porteurs de labels, quand cela est possible techniquement,
- mieux prendre en compte la santé et la sécurité de son personnel.

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.

### **9.1 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.

#### **9.1.1 - 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.

En référence au règlement européen n°1907/2006 (REACH), les produits fournis par le titulaire comportant des substances "extrêmement préoccupantes" selon la liste SVHC ne seront pas admis.

En référence au règlement européen relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage (n° 1272 /2008 – CLP), les produits fournis par le titulaire qui porteraient les mentions de danger suivantes ne seront pas admis : H300, H310, H330, H301, H311, H331, H340 à H362 (Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique) et H370 à H373 (Toxicité spécifique pour certains organes cibles).



**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.

9.1.2 Consommables de qualité écologique

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

9.1.3 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.

**9.2 Pratiques socio et éco-responsables de l'entreprise**

9.2.1 - Horaires d'exécution des prestations en journée

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par les annexes VI du CCTP.

9.2.2 Identification du personnel

Au sein des locaux de la CPAM, chaque personnel doit être clairement identifié et porté pour cela un badge dont le cordon est de couleur rouge. Le port de ce cordon est obligatoire dès l'entrée dans un bâtiment et jusqu'à la sortie définitive. La CPAM se chargera de fournir cordons à chaque personnel de nettoyage. En cas de perte ou de vol d'un cordon, les règles de l'article 5.5 s'appliquent.

#### 9.2.3 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.

#### 9.2.4 Acheminement du personnel

La CPAM de L'ISERE 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, en raison de la multitude de sites à prendre en charge, de l'isolement de certains d'entre eux, de leur absence ou mauvaise desserte par les transports en communs (fréquences, horaires, etc.). Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

#### 9.2.5 Gestion des ressources

La CPAM de L'ISERE 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.

#### 9.2.6 Gestion des déchets et bonnes pratiques

La CPAM de l'Isère attend du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs spécifiques mis en place à cet effet. Pour cela, le prestataire collecte les déchets dans les étages dans les points d'apport volontaire prévus. Il s'engage à respecter ce tri initial. La CPAM met ensuite à disposition du prestataire les poubelles de la commune. Le prestataire s'assurera que les poubelles de tri soient respectées dans leur usage spécifique.

Le prestataire s'engage à sortir les poubelles de la commune aux jours de ramassage prévus.

## **ARTICLE 10 : CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS**

### **10.1 Autocontrôles**

#### 10.1.1 Sur les sites des lots 2 à 5

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 ainsi que dans le dispositif informatisé de suivi des prestations.

#### 10.1.2 Spécificité pour le siège social et le SM du lot 1

Concernant le siège social et le Service médical de Grenoble, le titulaire doit réaliser un autocontrôle quotidien. La réalisation de ces contrôles fait intégralement partie de la prestation. En effet, à la fin de la réalisation des prestations de la journée, le chef d'équipe doit récupérer, au niveau du PC sécurité, la fiche d'autocontrôle du jour.

Une fois le contrôle effectué, la fiche est déposée en retour au PC sécurité. Un exemple de cette fiche sera présenté lors de la réunion de lancement du marché avec le titulaire après notification du marché. Elle sera présentée au titulaire et mise en place à l'issue, soit dès le début de la semaine suivant la date de la réunion de lancement.

Le zonage est fourni au démarrage de la prestation par le pouvoir adjudicateur. Une zone est un étage du siège social et/ou du SM. Dans cette zone, l'intégralité des surfaces objet de la prestation du jour doit être contrôlée. Certaines zones pourront être systématiques et devront alors être contrôlées obligatoirement tous les jours (entre 2 et 3 zones). D'autres zones seront désignées de manière aléatoire d'un jour à l'autre (entre 2 et 3 aléatoires).

### **10.2 Les contrôles contradictoires**

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre la CPAM de l'Isère 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
- les contrôles inopinés

#### 10.2.1 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 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.

#### 10.2.2 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.

#### 10.2.3 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 l'Isère.

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.

#### 10.2.4 Information de la fiche de contrôle

La fiche de contrôle à utiliser figure en annexe V 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 Vitrierie) 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 l'Isère et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

### **10.3 Suivi quotidien du site**

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison mis à disposition par le titulaire aux responsables de site. Par ailleurs, l'outil informatisé est également prévu afin d'assurer une traçabilité globale et sera alimenté régulièrement par le 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 des prestations 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.

Par ailleurs, en cas de manquement à une des prestations de manière répétée, l'organisme est en droit de demander un plan d'action pour rétablir la situation. Le plan d'action est envoyé par le titulaire à l'organisme, par tout moyen, dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la demande. Le plan doit être mis en œuvre dans le mois suivant la transmission du plan. Dans le cas contraire, une pénalité pourra s'appliquer selon l'article 15.1 du CCAP.

<b>ARTICLE 11 - SUJETIONS RESULTANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX</b>
--

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.

***Lu et approuvé par la Société***

*Fait à ....., le.....*

*Nom.....*

*Fonction.....*

*Signature*

*Cachet de la Société*

<b><i>ANNEXE I : PV ETAT DE PROPRETE LOTS 1,2,3,4 et 5</i></b>
--

Le procès-verbal de l'état de propreté des lieux pour l'ensemble des lots.

## ***ANNEXES II : DESCRIPTIFS DES DIFFERENTS SITE***

- **Annexe II.a** : Le descriptif relatif aux locaux du siège social et du service médical de Grenoble fait l'objet d'un document séparé (lot 1)
- **Annexe II.b** : Le descriptif relatif aux locaux de l'agence de Rives fait l'objet d'un document séparé (lot 2)
- **Annexe II.c** : Le descriptif relatif aux locaux des agences de Bourguoin Jallieu et La Tour du Pin fait l'objet d'un document séparé (lot 3)
- **Annexe II.d** : Le descriptif relatif aux locaux de l'agence de Vienne et du Centre d'Examen de Santé de Vienne fait l'objet d'un document séparé (lot 4)
- **Annexe II.e** : Le descriptif relatif aux locaux des agences de Villefontaine et de Roussillon fait l'objet d'un document séparé (lot 5)



<p style="text-align: center;"><b><i>ANNEXES III : RECAPITULATIF DES PRESTATIONS A LA DEMANDE DES DIFFERENTS SITES</i></b></p>
--

- **Annexe III.a** : Le récapitulatif des prestations à la demande pour le lot 1 ;
- **Annexe III.b** : Le récapitulatif des prestations à la demande pour le lot 2 ;
- **Annexe III.c** : Le récapitulatif des prestations à la demande pour le lot 3 ;
- **Annexe III.d** : Le récapitulatif des prestations à la demande pour le lot 4 ;
- **Annexe III.e** : Le récapitulatif des prestations à la demande pour le lot 5.

## ***ANNEXEX IV : FICHES DE CONTROLE QUALITE DES DIFFERENTS SITES***

- **Annexe IV.a** : La fiche de contrôle qualité du lot 1 ;
- **Annexe IV.b** : La fiche de contrôle qualité du lot 2 ;
- **Annexe IV.c** : La fiche de contrôle qualité du lot 3 ;
- **Annexe IV.d** : La fiche de contrôle qualité du lot 4 ;
- **Annexe IV.e** : La fiche de contrôle qualité du lot 5.

## ***ANNEXES V : JOURS D'INTERVENTION ET HORAIRES DES DIFFERENTS SITES***

- **Annexe V.a** : Jours et horaires d'intervention (lot 1)
- **Annexe V.b** : Jours et horaires d'intervention (lot 2)
- **Annexe V.c** : Jours et horaires d'intervention (lot 3)
- **Annexe V.d** : Jours et horaires d'intervention (lot 4)
- **Annexe V.e** : Jours et horaires d'intervention (lot 5)