



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Val-d'Oise

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

Objet de la consultation

⇒ *Prestations de nettoyage des locaux de la CPAM du Val d'Oise avec fourniture de consommables*

Marché n°2025-021

Ce marché n'est pas alloti

Pouvoir adjudicateur

Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val-d'Oise
Immeuble les Marjoberts - 2, rue des Chauffours
95017 Cergy-Pontoise Cedex

Le présent document établi le 26/05/2025 est numéroté de 2 à 19 pages dont 2 annexes

Annexe 1 - Annexe technique et financière.

Annexe 2 – Fiche de contrôle qualité

Table des matières

1	OBJET DU MARCHE.....	3
2	PERIMETRE	3
2.1	Localisation.....	3
2.2	Description des locaux	3
2.3	Effectifs.....	4
2.4	Spécificités par site.....	4
2.4.1	Immeuble Béloise	4
2.4.2	Ateliers Généraux	4
2.4.3	Sarcelles 11-13 avenue du 8 mai 1945, Argenteuil Jean Jaurès et Galien	4
2.4.4	Marjoberts et Galien	5
3	SECURITE	5
3.1	Conditions d'accès	5
3.2	Plans de prévention	5
4	LOCAUX ET MOYENS MATERIELS ET HUMAINS POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS	6
4.1	Locaux	6
4.2	Matériel.....	6
4.2.1	Matériel mis à disposition par l'organisme	6
4.2.2	Matériel utilisé par le titulaire	6
4.3	Moyens humains mis à disposition par le titulaire.....	7
4.3.1	Personnel d'intervention du titulaire	7
5	PRESTATIONS DEMANDEES.....	9
5.1	Prestations Forfaitaires.....	9
5.1.1	Descriptif.....	9
5.1.2	Livrables	9
5.1.3	Conditions d'exécution	10
5.2	Prestations ponctuelles	12
5.2.1	Descriptif.....	12
5.2.2	Bons de commandes	12
5.2.3	Conditions et délais.....	13
6	QUALITE DES PRESTATIONS ATTENDUE.....	14
6.1	Aspect	14
6.2	Hygiène.....	14
6.3	Confort.....	15
6.4	Sécurité	15
7	SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS	16
7.1	Procédure	16
7.1.1	Contexte.....	16
7.1.2	Objectif.....	16
7.1.3	Intervenants	16
7.1.4	Les contrôles.....	17
7.1.5	Délai de remise en conformité	17
7.1.6	Fiche de contrôle.....	18
7.1.7	Réunions mensuelles et annuelles de suivi des prestations.....	18
8	DEVELOPPEMENT DURABLE	18

1 OBJET DU MARCHE

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet des prestations de nettoyage et d'entretien courant des locaux des sites de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val D'Oise situés sur le département du Val d'Oise et la fourniture de consommables sanitaires répondant à la réglementation.

L'objet du marché intègre la fourniture des produits d'entretien nécessaires aux prestations (Locaux et vitrage) ainsi que les consommables sanitaires.

2 PERIMETRE

2.1 Localisation

Les locaux et ouvrages sont décrits à l'annexe 1.

Le nombre et la superficie des locaux sont susceptibles d'évoluer au cours du marché, en fonction d'éventuelles fermetures ou ouvertures de site.

Une visite préalable à la prise de marché sera obligatoire sur l'ensemble des sites avec un interlocuteur de la logistique.

2.2 Description des locaux

- Le siège social des Marjoberts
- Les agences d'accueil (Villiers le Bel, Argenteuil la Poste, Sarcelles 1 avenue du 8 mai 1945)
- Les sites administratifs ou mixtes, c'est-à-dire composés d'une partie ERP avec un accueil administratif et/ou médical et d'un back office pour des activités administratives (Le Galien à Cergy, Argenteuil Jean Jaurès, Goussainville, Ermont, Sarcelles 11-13 avenue du 8 mai 1945, Sarcelles 19 avenue du 8 mai 1945)
- Les sites ayant une activité technique (le Béloise et les Ateliers Généraux)
- Un parking dit de l'Ecureuil
- Un site inoccupé (agence d'accueil de Garges lès Gonesse, Le Centaure)

Pour la description détaillée des locaux (surfaces, typologie revêtement, vitrerie, désignation des zones etc.) se référer à l'annexe 1- onglet « DPGF »

2.3 Effectifs

Pour l'indication des effectifs affectés par site, se référer à l'annexe 1- onglet « DESCRIPTION DES LOCAUX »

Présence du personnel : les horaires habituels de fonctionnement des Services de l'organisme sont les suivants :

- De 7 heures à 19 heures du lundi au vendredi, jours fériés exclus avec possibilité de travail le samedi de 7h à 15h.

2.4 Spécificités par site

2.4.1 Immeuble Béloise

Le site est divisé en deux zones :

- La zone administrative

L'accès à la zone administrative s'effectuera par l'entrée publique à l'initiative du gardien sur présentation de la pièce d'identité du personnel pour comparaison à la liste des agents déposée.

La circulation dans cette zone sera libre.

- La zone sécurisée de production et une zone de haute sécurité de stockage

Les travaux dans la zone sécurisée de production et dans celle de haute sécurité de stockage s'effectueront en présence d'un agent du site désigné par le Responsable de l'Atelier qui procédera à l'ouverture des issues en sa compagnie et qui assistera aux opérations visées par le présent marché.

2.4.2 Ateliers Généraux

Locaux situés dans zone du Vert Galant à Saint Ouen l'Aumône. Ce sont des locaux des services techniques de la CPAM et de stockage d'archives.

Un gardiennage spécifique est assuré par le GIE de la zone industrielle.

2.4.3 Sarcelles 11-13 avenue du 8 mai 1945, Argenteuil Jean Jaurès et Galien

Présence de cabinets médicaux nécessitant un nettoyage spécifique décrit dans le détail des prestations figurant à l'annexe 1- onglet « DPGF »

2.4.4 Marjoberts et Galien

Mise en place du tri sélectif avec des contenants dédiés par typologie de déchets.

3 SECURITE

3.1 Conditions d'accès

Les sites sont équipés de système anti-intrusion et de vidéo protection. L'attention du titulaire est attirée sur les contraintes liées à ces installations qui seront définies lors de la prise en charge du marché.

Le service logistique dotera le titulaire des moyens d'accès nécessaires tels qu'un jeu de clés, ou des badges d'accès en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux.

Les codes d'accès aux sites concernés seront indiqués au titulaire. Les codes changeront régulièrement. L'organisme informera le titulaire du changement de code d'accès.

Une attestation de remise de clés et de badges et autres sera complétée conjointement par le titulaire et un représentant du service logistique en début de marché.

En cas de perte ou de vol d'un moyen d'accès, ou bien en cas de départ d'un collaborateur du titulaire, ce dernier avisera le service logistique pour une mise à jour des moyens d'accès mis à disposition.

Le système anti-intrusion devra être armé par le personnel du titulaire du marché à la fin de chaque prestation s'il est le dernier présent sur site.

En fin de marché, le titulaire devra remettre au responsable de l'immeuble les clés et badges d'accès confiés initialement.

3.2 Plans de prévention

Un plan de prévention sera formalisé dans le prolongement de la réunion de prise du marché pour chacun des sites couverts par les prestations de nettoyage.

Ces plans de prévention seront renouvelés régulièrement, au minimum annuellement et dès que nécessaire en cas de changement des conditions d'intervention.

Le prestataire s'engage à fournir les informations et documents nécessaires (FDS produits, personnel à surveillance médicale, permis spécifique...) permettant de faciliter la démarche.

4 LOCAUX ET MOYENS MATERIELS ET HUMAINS POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Locaux

Un local sera mis à la disposition du personnel du titulaire conformément à la réglementation du travail en vigueur.

Les locaux mis à la disposition du titulaire ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

L'organisme se réserve le droit d'accès à ces locaux.

L'organisme se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le titulaire prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par l'organisme, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Le titulaire peut, s'il le juge utile, proposer à l'organisme l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de l'organisme sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

4.2 Matériel

4.2.1 Matériel mis à disposition par l'organisme

Des vestiaires individuels seront mis à la disposition du titulaire dans un local dédié, avec des rayonnages ou armoires de stockage de produits sanitaires.

Des points d'eau seront également fournis.

Des modules de tri sélectif sont implantés sur les sites des Marjoberts et du Galien.

Des conteneurs de collecte sont à disposition pour la centralisation des déchets par typologie récupérés dans les contenants de tri sélectif pour les Marjoberts et le Galien ou les contenants tout venant dans les autres sites.

4.2.2 Matériel utilisé par le titulaire

Le titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, le matériel, les équipements de protection individuelle et l'outillage nécessaire courant ou spécialisé adapté à la réalisation des prestations.

Les matériels utilisés doivent être :

- Neuf ou en parfait état de fonctionnement lors de la prise d'effet du présent marché
- Adaptés aux lieux
- Dotés de performances en adéquation avec les résultats à obtenir

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégés, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les matériels non-conformes aux prescriptions du code du travail ou dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers.

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

Le titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à l'organisme qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

4.3 Moyens humains mis à disposition par le titulaire

4.3.1 Personnel d'intervention du titulaire

4.3.1.1 Désignation des Responsables

Pour la gestion et le contrôle des prestations à la charge du titulaire, le Responsable de l'organisme désignera ses représentants qui seront les seuls habilités pour dialoguer avec le titulaire. De même, le titulaire désignera un responsable, désigné seul interlocuteur de l'organisme.

L'encadrement des personnels sur site devra être adapté aux besoins de fonctionnement pour une bonne exécution de la prestation.

4.3.1.2 Désignation des agents du titulaire

Les personnes désignées par le titulaire et répertoriées dans le registre des opérations de nettoyage sont seules autorisées pour les opérations de nettoyage, objet du présent marché.

Sont interdites d'accès des locaux toute personne non habilitée et non désignée dans la liste remise à l'organisme par la société titulaire.

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses du présent Cahier.

Les personnes désignées par le titulaire possèdent la qualification professionnelle et/ou les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées.

Si les interventions sont réalisées par une équipe, le Responsable est nommément désigné par le titulaire. Il est l'interlocuteur normal du représentant de l'organisme. Toute nomination ou changement de responsable est portée à la connaissance de l'organisme.

L'organisme peut demander à tout moment le remplacement du personnel d'intervention pour des motifs professionnels dans un délai de 15 jours calendaires. Ce délai peut être réduit à 24 heures si le motif provient d'un non-respect caractérisé des clauses du présent marché ou en cas de faute grave caractérisée.

L'organisme se réserve le droit de demander au titulaire de faire en sorte que le personnel intervenant sur certains sites soit toujours le même pendant la durée du marché. Dans ce cas, pour pallier les absences de ce personnel (congés, maladies, etc.), il sera demandé au titulaire de prévoir un suppléant régulier.

La liste nominative du personnel affecté est établie par site et tenue à jour.

Si cette liste n'est pas remise dans les délais et/ou n'est pas tenue à jour, il pourra être fait application des pénalités prévues au CCAP.

4.3.1.3 Composition des équipes

La liste des personnes intervenant sur chaque site figure dans le registre prévu à cet effet.

Ce personnel est tenu, lors de chaque prestation, de saisir son mouvement de prise et fin de poste sur le dispositif de pointage mis à disposition par le titulaire du marché.

4.3.1.4 Tenue vestimentaire et comportement du personnel

Le personnel mis à disposition par le titulaire doit observer les dispositions du règlement intérieur de l'organisme.

En particulier, les règles suivantes doivent être respectées :

- Interdiction de fumer,
- Tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant la société,
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché dans l'enceinte de l'immeuble,
- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ou des substances illicites,
- Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire ou un avantage quelconque,
- Interdiction de faire pénétrer dans les locaux toute personne extérieure et notamment tout personnel du titulaire non identifié dans la liste du personnel mis à disposition sans autorisation de l'organisme.

4.3.1.5 Consignes d'accès

Les modalités d'accès aux locaux seront définies lors de la notification du marché. Selon l'évolution normale des sites, ces modalités pourront être modifiées au cours de la période d'exécution du marché.

Le personnel devra impérativement s'y conformer.

4.3.1.6 Règlement intérieur

L'organisme remet au titulaire du marché le règlement intérieur au plus tard dans les 15 jours qui suivent la notification. Le personnel du titulaire et ses représentants sont tenus de le respecter. Le titulaire est tenu de le transmettre à ces co-traitants ou sous-traitants éventuels.

Toute modification sera signalée par l'organisme au titulaire. Celui-ci devra informer ses sous-traitants éventuels.

5 PRESTATIONS DEMANDEES

5.1 Prestations Forfaitaires

5.1.1 Descriptif

Les prestations forfaitaires figurent dans l'annexe 1- onglet « DPGF »

5.1.2 Livrables

5.1.2.1 Cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place par le titulaire dès le premier jour d'intervention dans le cadre du marché.

Il mentionnera les anomalies constatées dans l'exécution des prestations, les demandes de prestations ponctuelles ou toutes remarques jugées utiles.

5.1.2.2 Planning pour les opérations à fréquence trimestrielle et au-delà

Le titulaire fournit un planning à l'organisme en début d'année et confirmer la prestation un mois avant la date d'exécution prévue au planning.

A l'issue de l'exécution, un bon d'intervention devra être établi par le titulaire et communiqué par mail ou mis à disposition du service logistique sur un espace en ligne sécurisé (type portail client ou GMAO), et comportant :

- La nature des travaux réalisés,
- La date, heure et lieu d'exécution,
- La durée

Ce bon est signé du titulaire.

5.1.2.3 Registre du personnel affecté par site

Il comprend les noms et prénoms de tous les intervenants du titulaire en précisant, leur qualification, leurs horaires et le type d'intervention qu'ils effectuent.

Le nombre d'heures fixé à l'acte d'engagement doit être porté au regard du nom du ou des agent(s) intervenant pour les prestations journalières.

5.1.2.4 Pointage de prise de poste sur chaque site

Le titulaire proposera une solution permettant d'identifier individuellement chaque personnel lors de sa prise de poste et fin de poste sur chacun des sites couverts par le marché. Cette solution sera mise à disposition de l'organisme pour lui permettre de vérifier et d'identifier les présents dans les sites au titre des règles de sécurité et d'accès dans les locaux de la CPAM.

5.1.3 Conditions d'exécution

5.1.3.1 Horaires et modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées du lundi au vendredi inclus de 15h30 à 20h30. Des prestations ponctuelles pourront avoir lieu en soirée ou sur les week-end.

Le lavage des sols, circulations, sanitaires au quotidien ne peuvent en aucun cas intervenir avant 18 heures.

En cas d'interventions dans des locaux lors de la présence d'agents de la CPAM et pouvant entraîner l'apparition d'un sol glissant, le titulaire doit assurer l'information auprès des agents CPAM par la pose de panneaux visibles.

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets dans les modules de tri sélectif et le regroupement dans les conteneurs de collecte appropriés.

Le respect absolu des typologies de déchets est exigé. A défaut, une pénalité pourra être appliquée.

Les conteneurs de collecte devront être régulièrement rentrés dans les locaux dédiés afin de limiter le temps d'exposition à l'extérieur, selon les fréquences définies par le prestataire en charge du ramassage.

Les déchets des locaux sanitaires et des services techniques sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

Il est interdit de manipuler le matériel informatique (écran, disque dur, clavier, imprimante, souris) qui n'entre pas dans les prestations de nettoyage.

Le titulaire devra veiller à ce que l'éclairage et toutes les fenêtres et issues soient fermées au moment du départ de son équipe.

5.1.3.2 Matériel et produits

Les produits d'entretien sont à la charge du titulaire.

Le titulaire devra utiliser des produits de nettoyage multi usages ou sanitaires dont les performances environnementales répondent aux exigences de l'éco label européen « nettoyant multi usages ou sanitaires » ou « équivalent », concentrés et biodégradables et/ou des produits répondant aux normes européennes de désinfections dans un contexte d'épidémie.

Les produits de nettoyage et les consommables comprennent :

- Les produits utilisés et intégrés dans le forfait ménage :
 - Produit nettoyant sol
 - Produit nettoyant vitres
 - Produit sanitaire (détartrant, gel, désinfectant)
 - Produit multi usage (nettoyant bureaux, portes, etc.)
 - Chiffons, éponges, lingettes ou chiffons de nettoyage écrans/TV, gants
 - Produit nettoyant écrans / TV
- les consommables sanitaires :
 - Essuie mains jetables feuilles à feuilles et/ou rouleaux selon les sites
 - Produit nettoyant mains (savon liquide)
 - Sachets serviettes périodiques
 - Spray désinfectant pour abattant WC
 - Sacs poubelles transparents de 100 L (emballage plastique et papier)
 - Sacs poubelles noirs de 100 L
 - Sacs poubelles noirs de 50 L (sanitaires)
 - Papier toilettes en rouleaux
 - Bombes désodorisantes

Les produits proposés devront être conformes aux normes en vigueur. Notamment, les produits désinfectant devront répondre à des normes anti-virus.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les produits non-conformes aux prescriptions du code du travail ou dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Les fournitures non admises seront retirées et remplacées par le titulaire.

L'organisme se réserve le droit de faire procéder, par un laboratoire de son choix, à des analyses sur les échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature utilisés par l'entreprise. Les frais correspondants sont à la charge du titulaire en cas de fraude constatée.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

Les modèles de consommables sanitaires (papier toilettes, essuie mains, savon et spray désinfectant pour abattant WC) devront être compatibles avec les distributeurs présents sur les sites de la CPAM.

Le volume de consommables devra être adapté au taux d'occupation de chaque site mentionné à l'Annexe 1 au CCTP : ANNEXE TECHNIQUE ET FINANCIERE Onglet « DESCRIPTION DES LOCAUX ». S'il s'avère que l'évaluation du volume de consommable ne correspond pas au besoin d'un site, le titulaire devra réévaluer le besoin sans que cela impacte le montant du marché.

5.2 Prestations ponctuelles

5.2.1 Descriptif

- Les prestations ponctuelles forfaitaires sont celles figurant au DPGF (voir l'annexe 1- « DPGF »).
- Les prestations ponctuelles non forfaitaires ne figurent pas au DPGF. Celles-ci peuvent ou non revêtir un caractère d'urgence. (voir l'annexe 1- « PRESTATIONS A LA DEMANDE BPU »)

Des prestations particulières pourront être demandées par l'organisme dans le cadre de la mise en place d'un protocole sanitaire en période d'épidémie

5.2.2 Bons de commandes

Pour les prestations ponctuelles figurant au DPGF, un bon de commande sera émis par l'organisme en fonction des besoins, sur la base tarifaire du titulaire définie dans ce document.

Pour les prestations ponctuelles ne figurant pas au DPGF, un devis sera demandé au titulaire par l'organisme, qui pourra générer un bon de commande si le besoin est confirmé.

Ce devis doit être émis dans les 48h de la demande de l'organisme par mail ou téléphone en cas d'urgence (confirmée ensuite par mail) et comporte les éléments suivants :

- Nature de la prestation à réaliser et détail de réalisation (main d'œuvre et surfaces couvertes, produits et matériels utilisés)
- Lieu(x) d'intervention
- Durée

Dans les deux cas, la demande de l'organisme indique la nature et description de la ou des prestation(s) souhaitées, le lieu d'exécution de la ou des prestation(s), la date d'exécution ou d'intervention souhaitée de la ou des prestation(s), le caractère urgent de la prestation.

5.2.3 Conditions et délais

5.2.3.1 Prestations ponctuelles non urgentes

Pour les prestations non urgentes, réalisation dans les jours et créneaux horaires suivants : du lundi au samedi inclus, de 7h30 à 19h.

Le titulaire devra répondre à la sollicitation sous 72 heures et intervenir à la date souhaitée par le service bénéficiaire.

Le bon de commande correspondant sera ensuite établi puis notifié au titulaire.

5.2.3.2 Prestations à réaliser en urgence (très exceptionnelles)

Elles sont à réaliser dans les jours et créneaux horaires suivants : du lundi au samedi inclus, de 7h30 à 19h.

Le titulaire devra répondre à la sollicitation ou présenter ses observations dans un délai de 2 heures et intervenir dans un délai de 4 heures à compter de la date et de l'heure de la notification de la demande.

En cas de demande urgente du service, la demande peut être notifiée au titulaire par téléphone puis confirmée par mail et par l'émission du bon de commande correspondant, dans les plus brefs délais.

S'agissant des prestations ponctuelles, urgentes ou non, ne figurant pas au DPGF, le titulaire émet un devis comportant les éléments suivants sous 48h à partir de la demande formulée par l'organisme par mail ou par téléphone (confirmé ensuite par mail dès que possible) en cas d'urgence.

5.2.3.3 Bons d'intervention

A chaque prestation ponctuelle, qu'elle soit ou non urgente, un bon d'intervention devra être établi par le titulaire et communiqué par mail ou mis à disposition du service logistique sur un espace en ligne sécurisé (type portail client ou GMAO), et comportant :

- La nature des travaux réalisés,
- La date, heure et lieu d'exécution,
- La durée

Ce bon est signé du titulaire.

6 QUALITE DES PRESTATIONS ATTENDUE

Ces indications ont pour but de permettre de définir et ensuite de contrôler la qualité des prestations de nettoyage en fonction des cas considérés.

Ces critères qualitatifs revêtent un caractère contractuel et la non-conformité des prestations exécutées à ces critères permet à l'Organisme contractant d'infliger une réfaction ou une pénalité financière conformément au CCAP

6.1 Aspect

D'une façon générale, l'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

C'est ainsi que, à titre d'exemple :

- Les aménagements extérieurs tels que trottoirs, quais de marchandises ne nécessiteront le plus souvent que des opérations élémentaires,
- Les locaux industriels (ateliers, entrepôts ...) feront également l'objet d'opérations courantes,
- Les locaux administratifs nécessiteront des prestations soignées,
- Certains locaux tels que les bureaux des services médicaux exigeront des prestations particulièrement soignées.

6.2 Hygiène

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

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

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité

d'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

En cas de litige, l'organisme peut faire appel à un laboratoire d'analyse. Les frais sont supportés par le titulaire si les conclusions du laboratoire montrent une désinfection insuffisante.

6.3 Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect (déterminé, en raison de son importance, au § 6.1 ci-dessus),
- Les perceptions : olfactives, tactiles, auditives,
- La sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront :

- ⇒ Supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures - exemples : odeurs d'urine ou d'excréments (toilettes), odeurs de moisissures (vestiaires, sous-sols), odeurs d'ordures (locaux et leurs équipements : poubelles, colonnes),
- ⇒ Ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées - exemple : pas d'utilisation courante de formol, de produits chlorophénolés, de crésyl, etc. dans des locaux administratifs, produits dont l'usage sera par contre admis pour le nettoyage de certains aménagements extérieurs (chaussées, quais, trottoirs) ou certains locaux industriels (magasins, ateliers, entrepôts).

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

6.4 Sécurité

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Le personnel du titulaire ne devra pas bloquer les ouvertures (portes, etc.) par des objets lors de la réalisation des prestations de nettoyage. Le personnel doit respecter les accès de sécurité.

7 SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS

7.1 Procédure

7.1.1 Contexte

Dans le cadre des prestations de nettoyage et d'entretien courant des locaux des sites de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val D'Oise et la fourniture de consommables sanitaires.

Le Service logistique gestionnaire de cette prestation, doit garantir la bonne exécution de la prestation de nettoyage et entretien des locaux conformément au marché.

7.1.2 Objectif

Mettre en place un système de contrôle régulier de nos sites afin d'assurer :

- La qualité de service aux occupants (relations clients)
 - Propreté des locaux
 - Confort
- La bonne exécution des prestations définies au marché
 - Sécurité (présence du personnel externe)
 - Approvisionnement des consommables
 - Nettoyage des locaux
 - Conformité du matériel et des produits utilisés par le personnel de ménage

Les contrôles menés par le service logistique inspectent les prestations réalisées par le titulaire dans le cadre défini du marché.

7.1.3 Intervenants

- Les Référents techniques logistique
 - Organisent et réalisent les contrôles
 - Signalent les dysfonctionnements
 - Consignent les réclamations
 - Demandent des corrections au prestataire ménage
 - Alertent en cas de dysfonctionnements répétés
- Les occupants des sites (responsables de service ou d'unité)
 - Signalent des dysfonctionnements via le cahier de suivi qui peuvent générer des contrôles de la part du service logistique

- L'Acheteur de la CPAM du Val d'Oise
 - Il est sollicité en cas de dérive non maîtrisée par le service logistique et prend en charge la procédure de recadrage et les suites à donner.

7.1.4 Les contrôles

L'organisme distingue deux types de contrôle ménage

- Le contrôle ménage classique :

CTRL Programmé

Planification d'1 contrôle par mois minimum pour chaque site

CTRL Non programmé

Faisant suite à :

- Un contrôle de site mentionnant des défaillances au niveau du ménage
- Des réclamations des occupants d'un site.
- Une intervention des équipes techniques sur un site
- A un contrôle contradictoire préalable

- Le contrôle ménage contradictoire :

Ce contrôle est réalisé avec le prestataire ménage à minima une fois par trimestre par site.

Chaque début de trimestre, un planning de visite sera établie par le référent CPAM. Ce planning sera communiqué par mail au prestataire 48h avant le contrôle.

Les responsables de site concernés seront également informés au moins 2 jours avant chaque contrôle contradictoire.

La fiche de contrôle contradictoire doit être signée par le représentant du service logistique, le responsable du site présent ou son représentant ainsi que par le titulaire du marché.

7.1.5 Délai de remise en conformité

En cas de constat d'anomalie lors d'un contrôle, un compte-rendu des écarts relevés sera envoyé par mail au titulaire qui aura un délai de 24 heures pour corriger.

A défaut de régularisation dans les délais impartis, une pénalité financière et toutes autres mesures prévues au CCAP pourront s'appliquer dans les conditions définies dans ce document.

7.1.6 Fiche de contrôle

La fiche de contrôle figure en annexe 2 – « FICHE DE CONTROLE QUALITE »

7.1.7 Réunions mensuelles et annuelles de suivi des prestations

En sus de la réunion de lancement programmée à la prise de marché pour définir les interlocuteurs, les moyens de communication et rappeler les attendus, des réunions destinées à suivre la bonne exécution des prestations seront planifiées.

7.1.7.1 Réunion mensuelle

Dans le cadre du suivi des prestations, des réunions mensuelles sont prévues avec le personnel encadrant du titulaire et le service logistique.

Durée : une heure.

Points :

- Gestion des stocks consommables,
- Matériel,
- Prestations quotidiennes,
- Planification des opérations en fonction des typologies et des fréquences,
- Traitement des réclamations ou anomalies,
- Besoins de la CPAM,
- Préconisations et alertes du Prestataire,

Un compte rendu sera rédigé lors de chaque réunion.

7.1.7.2 Réunion annuelle

Réunion de bilan de l'année écoulée afin d'identifier les axes de progrès et examiner avec le titulaire la qualité du travail effectué, éventuellement échanger sur de nouveaux besoins de l'organisme.

8 DEVELOPPEMENT DURABLE

Le titulaire s'engage à utiliser des produits respectueux de l'environnement et de la santé du personnel et des utilisateurs.

Il est tenu d'utiliser des produits répondant aux éco labels des nettoyeurs de nettoyage, du papier hygiénique, sacs poubelles.

Pour les produits de nettoyage, les produits utilisés devront répondre aux exigences minimales suivantes :

- Incidences réduites sur le milieu aquatique
- Aucune substance dangereuse
- Effet limité sur la croissance des algues dans l'eau
- Biodégradable
- Utilisation minimum d'emballage
- Information pour une utilisation environnementale correcte
- Garanti au moins aussi efficace que les produits classiques

Pour le papier hygiénique, le papier devra répondre aux exigences minimales suivantes :

- Fabriqué en utilisant des fibres recyclées spéciales
- Fibres vierges provenant de forêts exploitées suivant les principes de la gestion durable
- Les émissions de soufre et de CO₂ dans l'atmosphère ainsi que la pollution de l'eau ont été limitées lors de la production

Les produits utilisés devront disposer d'un système de dosage afin d'éviter le surdosage. Il est également demandé l'emploi de solutions permettant de limiter la consommation d'eau et d'électricité.

Le candidat devra tenir à la disposition de l'Organisme les étiquettes de danger des produits utilisés et informer son personnel des précautions à prendre lors de l'utilisation des produits utilisés.

Le candidat devra utiliser des filtres absolus pour ses appareils d'aspiration des poussières.

Les emballages seront rechargeables, permettant un dosage optimal et recyclable.

Enfin le candidat devra éviter tout éclairage superflu lors de la prestation et veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local.

Fait à Cergy, en un seul exemplaire,
Le 26 mai 2025,
La représentante du Pouvoir Adjudicateur,
La Directrice Générale,

Edwige RIVOIRE