

n°2025-02

**Marché public de fourniture courante et service**

**Appel d’offres ouvert.**

**Marché de nettoyage des locaux, des vitreries et fourniture de produits d’hygiènes**

**Cahier des Clauses Techniques particulières**

**POLE LOGISTIQUE**

**SERVICE ACHAT**

**Pouvoir adjudicateur**

CPAM de la Loire-Atlantique

9 rue Gaëtan Rondeau

44958 Nantes Cedex 9

SOMMAIRE

[ARTICLE 1. PRESENTATION GENERALE DES PRESTATIONS COMMUNES AUX TROIS LOTS 6](#_Toc202797649)

[1.1. Objet du marché 6](#_Toc202797650)

[1.2. Périmètre et obligations générales 6](#_Toc202797651)

[1.3. Produits, matériels et exigences écologiques 6](#_Toc202797652)

[1.4. Organisation du personnel 7](#_Toc202797653)

[1.5. Contrôle de la qualité des prestations 7](#_Toc202797654)

[1.6. Sécurité et consignes 8](#_Toc202797655)

[1.7. Documents techniques et reporting 8](#_Toc202797656)

[1.8. Option technique : méthode de nettoyage à l’eau ozonée 8](#_Toc202797657)

[ARTICLE 2. PRESENTATION DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE ET FOURNITURE DE PRODUITS D’HYGIENE DE LA CPAM DE LOIRE-ATLANTIQUE (LOT 1) 9](#_Toc202797658)

[2.1. Lieux d’exécution des prestations 9](#_Toc202797659)

[2.2. Périmètre du marché 9](#_Toc202797660)

[2.3. Description des bâtiments et horaires d’ouverture 9](#_Toc202797661)

[2.3.1. Siège social Nantes - Beaulieu 9](#_Toc202797662)

[2.3.2. Centre administratif de Saint-Nazaire 10](#_Toc202797663)

[2.3.3. Centre d’examens de santé de Saint-Nazaire 10](#_Toc202797664)

[2.3.4. Centre d’examens de santé de Nantes-Bretagne 10](#_Toc202797665)

[2.3.5. Accueil de Nantes-Bretagne 11](#_Toc202797666)

[2.3.6. Agence de Nantes – La Boissière 11](#_Toc202797667)

[2.3.7. Agence de Rezé 11](#_Toc202797668)

[2.3.8. Agence de Machecoul 11](#_Toc202797669)

[2.4. Surfaces des locaux 11](#_Toc202797670)

[2.4.1. Les Locaux 11](#_Toc202797671)

[2.4.2. La vitrerie 12](#_Toc202797672)

[2.5. Nettoyage général des bâtiments 12](#_Toc202797673)

[2.6. Nettoyage de la vitrerie des bâtiments 12](#_Toc202797674)

[2.7. Enlèvement des déchets 13](#_Toc202797675)

[2.8. Prestations complémentaires 13](#_Toc202797676)

[2.9. Equipements – produits d’entretien et sanitaires 13](#_Toc202797677)

[2.9.1. A la charge du Pouvoir Adjudicateur 13](#_Toc202797678)

[2.9.2. A la charge du Titulaire 14](#_Toc202797679)

[2.9.2.1. Produits de nettoyage 14](#_Toc202797680)

[2.9.2.2. Fourniture et qualité des matériels et produits d’entretien 14](#_Toc202797681)

[2.9.2.3. Produits sanitaires 15](#_Toc202797682)

[2.9.2.4. Tenue vestimentaire, équipements de protection individuelle et divers 16](#_Toc202797683)

[2.10. Description des prestations de nettoyage 16](#_Toc202797684)

[2.11. Familles de locaux 17](#_Toc202797685)

[2.12. Description des abords 17](#_Toc202797686)

[2.13. Procédures d’évaluation, de notation et de conformité 18](#_Toc202797687)

[2.13.1. Périodicité des cycles d’évaluation 18](#_Toc202797688)

[2.13.2. Plage horaires d’évaluation 18](#_Toc202797689)

[2.13.3. Modalités d’évaluation 18](#_Toc202797690)

[2.13.4. Procédure d’évaluation 19](#_Toc202797691)

[2.14. Utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique 19](#_Toc202797692)

[2.14.1. Produits de qualité écologique 19](#_Toc202797693)

[2.14.2. Consommables de qualité écologique 20](#_Toc202797694)

[2.14.3. Matériels de qualité écologique 20](#_Toc202797695)

[ARTICLE 3. PRESENTATION DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE DE LA CPAM DE LA MAYENNE (LOT 2) 21](#_Toc202797696)

[3.1. Objet du marché 21](#_Toc202797697)

[3.1.1. Prestations de nettoyage 21](#_Toc202797698)

[3.1.2. Services associés 21](#_Toc202797699)

[3.1.3. Prestations à la demande 21](#_Toc202797700)

[3.2. Périmètre du marché 21](#_Toc202797701)

[3.3. Prescriptions d’organisation relative à l’organisme 21](#_Toc202797702)

[3.3.1. Mise à disposition de locaux 21](#_Toc202797703)

[3.3.1.1. Locaux de stockage des petits matériels et des consommables 21](#_Toc202797704)

[3.3.1.2. Locaux de stationnement et de charge pour les machines à batteries 22](#_Toc202797705)

[3.3.1.3. Locaux vestiaires et sanitaires 22](#_Toc202797706)

[3.3.2. - Mise à disposition des fluides et énergie 22](#_Toc202797707)

[3.3.3. - Mise à disposition d’équipements 22](#_Toc202797708)

[3.3.3.1. Matériels 22](#_Toc202797709)

[3.3.3.2. Produits 22](#_Toc202797710)

[3.3.3.3. Consommables sanitaires 23](#_Toc202797711)

[3.3.4. - Plages horaires d’intervention 23](#_Toc202797712)

[3.3.5. - Modalités d’accès 23](#_Toc202797713)

[3.3.6. - Gestion des déchets 23](#_Toc202797714)

[3.3.6.1. Nature des déchets à collecter 23](#_Toc202797715)

[3.3.6.2. Modalités de collecte et de stockage des déchets 24](#_Toc202797716)

[3.3.6.3. Déchets liquides 24](#_Toc202797717)

[3.3.7. - Sécurité 24](#_Toc202797718)

[3.4. Prescriptions d’organisation relative au Titulaire 24](#_Toc202797719)

[3.4.1. – Objectif du marché 24](#_Toc202797720)

[3.4.2. – Etat des lieux 25](#_Toc202797721)

[3.4.3. – Moyens humains du Titulaire dédiés à la prestation 25](#_Toc202797722)

[3.4.3.1. – Responsable de site 25](#_Toc202797723)

[3.4.3.2. – Chef d’équipe 25](#_Toc202797724)

[3.4.3.3. – Le personnel œuvrant 26](#_Toc202797725)

[3.4.3.4. – Continuité de l’activité 26](#_Toc202797726)

[3.4.4. – Reporting / Suivi des prestations 27](#_Toc202797727)

[3.4.5. – Consignes particulières concernant l’organisation sur le site 27](#_Toc202797728)

[3.4.5.1. – Protection des installations 27](#_Toc202797729)

[3.4.5.2. – Produits et consommables 29](#_Toc202797730)

[3.4.5.3. Documents d’exploitation 29](#_Toc202797731)

[3.4.5.4. Fin de service 29](#_Toc202797732)

[3.4.5.5. Interdictions 29](#_Toc202797733)

[3.5. – Prescription des prestations de nettoyage 30](#_Toc202797734)

[3.5.1. – Prestations en terme de moyen 30](#_Toc202797735)

[3.5.2. – Familles de locaux 30](#_Toc202797736)

[3.5.3. – Prestations demandées 31](#_Toc202797737)

[3.5.4. – Limites de prestations 31](#_Toc202797738)

[3.5.5. – Prestations à la demande 31](#_Toc202797739)

[3.6. – Définition des critères de qualité des prestations de nettoyage des locaux 31](#_Toc202797740)

[ARTICLE 4. PRESENTATION DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE ET FOURNITURE DE PRODUITS D’HYGIENE DE LA CPAM DE VENDEE (LOT 3) 34](#_Toc202797741)

[4.1. OBJET DU MARCHE 34](#_Toc202797742)

[4.2. LIEUX D’EXECUTION DES PRESTATIONS 34](#_Toc202797743)

[4.3. DISPOSITIONS GENERALES 34](#_Toc202797744)

[4.4. DESCRIPTION ET SURFACES DES LOCAUX ET DES EQUIPEMENTS 35](#_Toc202797745)

[4.5. ETENDUE DES PRESTATIONS 35](#_Toc202797746)

[4.5.1. – Généralité 35](#_Toc202797747)

[4.5.2. – Horaires d’intervention 35](#_Toc202797748)

[4.5.3. – Modification, augmentation ou diminution des prestations 36](#_Toc202797749)

[4.6. PRESTATIONS A EXECUTER – NETTOYAGE DES LOCAUX 36](#_Toc202797750)

[4.6.1. – Niveau de qualité 36](#_Toc202797751)

[4.6.2. – Prestation à réaliser 36](#_Toc202797752)

[4.6.2.1. – Les prestations de nettoyage 36](#_Toc202797753)

[4.6.2.2. – Contenu des prestations à exécuter 37](#_Toc202797754)

[4.6.2.3. – Veille des prestations 37](#_Toc202797755)

[4.6.2.4. – Spécificités de Centre d’Examen de Santé (C.E.S.) 37](#_Toc202797756)

[4.7. FOURNITURE DES CONSOMMABLES SANITAIRES 38](#_Toc202797757)

[4.7.1. Fourniture et mise en place des consommables 38](#_Toc202797758)

[4.7.2. Approvisionnement – rupture de stock 39](#_Toc202797759)

[4.7.3. Fourniture et mise en place des distributeurs et matériels dans les sanitaires 39](#_Toc202797760)

[4.8. LE TRAITEMENT DES DECHETS – TRI SELECTIFS 40](#_Toc202797761)

[4.8.1. Le tri au siège 40](#_Toc202797762)

[4.8.2. Le tri dans les autres sites 40](#_Toc202797763)

[4.8.3. Les déchets divers et ordures ménagères 40](#_Toc202797764)

[4.8.4. Sorties et ramassage des containers 40](#_Toc202797765)

[4.9. CONTROLE DES PRESTATIONS 41](#_Toc202797766)

[4.9.1. Le seuil d’acceptabilité 41](#_Toc202797767)

[4.9.2. Les contrôles qualité 41](#_Toc202797768)

[4.9.3. Les contrôles internes 41](#_Toc202797769)

[4.9.4. Les contrôles contradictoires 41](#_Toc202797770)

[4.9.5. La fiche de contrôle qualité 42](#_Toc202797771)

[4.9.6. Résultat des contrôles 42](#_Toc202797772)

[4.10. EXECUTION DES PRESTATIONS - PRECISIONS 42](#_Toc202797773)

[4.10.1. Outils et matériels à mettre en place par le Titulaire 42](#_Toc202797774)

[4.10.2. Cahier de liaison 42](#_Toc202797775)

[4.10.3. Cahier de présence 42](#_Toc202797776)

[4.10.4. Locaux du Titulaire 42](#_Toc202797777)

[4.10.5. Equipement produisant de l’eau ozonée 43](#_Toc202797778)

[4.10.6. Machine à laver – sèche-linge 43](#_Toc202797779)

[4.10.7. Chariots de ménage - matériels 43](#_Toc202797780)

[4.10.8. Livraison des consommables ou matériels 44](#_Toc202797781)

[4.10.9. Dispositions applicables aux agents du Titulaire 44](#_Toc202797782)

[4.10.9.1. Liste du personnel 45](#_Toc202797783)

[4.10.9.2. Accès aux locaux 45](#_Toc202797784)

[4.10.9.3. Fermetures des portes et des ouvrants 45](#_Toc202797785)

[4.10.9.4. Vêtements de travail - Identification du personnel du Titulaire 45](#_Toc202797786)

[4.10.9.5. Formation du personnel du Titulaire 46](#_Toc202797787)

[4.10.9.6. Développement durable – Sensibilisation des agents du Titulaire 46](#_Toc202797788)

[4.11. NETTOYAGE DE LA VITRERIE - SPECIFICITES 46](#_Toc202797789)

[4.11.1. Prestation forfaitaires 46](#_Toc202797790)

[4.11.2. Prestation non-forfaitaires 47](#_Toc202797791)

[4.11.3. Planning d’intervention 47](#_Toc202797792)

[4.11.4. Matériels – Produits d’entretien 47](#_Toc202797793)

[4.11.5. Sécurité 47](#_Toc202797794)

[4.11.6. Nettoyage des vitres en hauteur 48](#_Toc202797795)

[4.11.7. Contrôle des prestations de nettoyage de la vitrerie 48](#_Toc202797796)

[4.11.8. Rapport d’intervention 48](#_Toc202797797)

[4.12. MODALITE DE SUIVI 48](#_Toc202797798)

[4.13. ENDADREMENT DU PERSONNEL 49](#_Toc202797799)

[4.13.1. Inspecteurs des sites 49](#_Toc202797800)

[4.13.2. Chef d’équipe 49](#_Toc202797801)

[4.14. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES – BONS DE COMMANDES 49](#_Toc202797802)

[4.15. CONTINUITE DE SERVICES 50](#_Toc202797803)

[4.15.1. Service minimal en cas d’arrêt de travail 50](#_Toc202797804)

[4.15.2. Absence prolongée, départ du personnel, remplacement, congés et grèves 50](#_Toc202797805)

[4.16. RECUSATION DU PERSONNEL 50](#_Toc202797806)

[4.17. REGLES DE SECURITE 50](#_Toc202797807)

[4.17.1. Signalisation des travaux 50](#_Toc202797808)

[4.17.2. Plan de prévention 51](#_Toc202797809)

[4.17.3. Responsabilité et obligations particulière du Titulaire 51](#_Toc202797810)

[4.17.3.1. Obligations particulières 51](#_Toc202797811)

[4.17.3.2. Responsabilités particulières 51](#_Toc202797812)

[4.18. MODIFICATIONS DES PRESTATIONS 51](#_Toc202797813)

[4.19. SUSPENSION DES PRESTATIONS 52](#_Toc202797814)

[4.20. AJOUTS DE NOUVELLES ZONES A NETTOYER 52](#_Toc202797815)

[4.21. REFACTION POUR LOCAUX EN TRAVAUX 52](#_Toc202797816)

1. **PRESENTATION GENERALE DES PRESTATIONS COMMUNES AUX TROIS LOTS**

## Objet du marché

Le présent marché a pour objet l’exécution des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie ainsi que la fourniture de produits d’hygiène pour les Caisses Primaires d’Assurance Maladie du Pays de la Loire suivantes :

* Loire-Atlantique (44),
* Mayenne (53),
* Vendée (85).

Les prestations demandées sont :

* le nettoyage des locaux ;
* le nettoyage des surfaces vitrées (Int/Ext) ;
* la fourniture, l’approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires (papier hygiénique, savon, essuie-mains, désodorisants, etc.),(le lot n°2 n’est pas concerné par la fourniture)
* l’enlèvement des déchets et le respect du tri sélectif,
* des prestations complémentaires à la demande (nettoyage de véhicules, etc.).

Le présent cahier des clauses techniques particulières définit les prestations récurrentes forfaitaires demandées par chaque CPAM même si des prestations ponctuelles pourront être exigées par bon de commande.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du présent CCTP, le Titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Le Pouvoir Adjudicateur s’engage à promouvoir et à conduire une politique sociale et d’achats écoresponsables.

Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d’énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

**Le présent marché est soumis à une obligation de résultat et/ou de moyens selon les lots.**

## Périmètre et obligations générales

Le Titulaire est tenu de réaliser les prestations dans le respect des exigences suivantes :

* Adaptation des fréquences et moyens au type de locaux, à leur usage et fréquentation,
* Obligation de moyens et/ou de résultats selon le lot concerné,
* Respect des horaires d’intervention définis par site,
* Prise en compte des fermetures annuelles et interruptions temporaires d'activité.

## Produits, matériels et exigences écologiques

Le Titulaire fournit l’ensemble des produits d’entretien, détergents, consommables sanitaires, ainsi que les distributeurs et équipements nécessaires à la réalisation des prestations.

Les produits doivent :

* être conformes aux normes en vigueur,
* être biodégradables (minimum 60% en 28 jours selon test OCDE 311),
* être présentés dans des emballages recyclables ou réutilisables,
* être écolabellisés ou à défaut répondre à des critères équivalents,
* ne pas contenir de substances classées CMR ou dangereuses pour l’environnement.

Le matériel doit être adapté, régulièrement entretenu, économe en énergie et en eau. Les systèmes d’aspiration devront être équipés de filtres absolus. Les lavettes jetables sont interdites sauf usage médical spécifique.

## Organisation du personnel

Le personnel du Titulaire :

* porte une tenue identifiable (logo + nom),
* est formé aux techniques de nettoyage et à la sécurité,
* respecte les procédures d’accès aux sites,
* est remplacé en cas d’absence pour garantir la continuité du service.

Le remplaçant du personnel affecté à l’exécution des prestations, doit être de qualité équivalent.

Un responsable de site est désigné pour chaque zone géographique. Ce responsable assure le suivi de la prestation, la coordination avec les CPAM et l’application des mesures correctives.

## Contrôle de la qualité des prestations

**Documents de référence :**

La norme AFNOR NF X 50-791 précise que pour chacun des travaux prévus il est nécessaire de vérifier son exécution et le respect des contraintes spécifiées :

* Respect des méthodes des produits et des matériels de nettoyage
* Respect des fréquences
* Respect des délais.

La qualité des prestations est appréciée au regard des 5 critères suivants :

* + Aspect : L’aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu’offrent un local et ses équipements.

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

* + Confort : Le confort est apprécié au travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de l’impression générale de bien être qui résulte de l’opération.

Les prestations de nettoyage doivent supprimer ou éventuellement masquer, par des produits appropriés les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l’environnement.

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

* + Propreté : La propreté est l’état d’un produit, d’une surface, d’un appareil… présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.
  + Hygiène : L’hygiène repose sur l’assainissement périodique, tant des surfaces que de l’atmosphère ambiante des locaux. Dans certains cas, le nettoyage est complété par des opérations spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants (microbiens, particulaires, chimiques…). Les prestations de nettoyage doivent s’attacher à réduire les salissures ou contaminants à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de contamination nouvelle, par l’usage de méthodes inadaptées et/ou de produits nocifs.
  + Environnement : Les prestations devront être effectuées :

- à l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,

- de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement,

- de manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l’usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

Ce plan contrôle qualité a pour objet de définir les spécifications et les procédures relatives au suivi des prestations de maintien en propreté des locaux, prestations basées sur les moyens.

## Sécurité et consignes

Le Titulaire s’engage à respecter les règles suivantes :

* Interdiction de fumer ou vapoter dans les locaux,
* Respect des branchements électriques et interdiction des échelles,
* Fermeture des locaux, éclairages et fenêtres en fin de service,
* Non-utilisation des équipements informatiques ou téléphoniques,
* Confidentialité totale sur les informations rencontrées sur site.

## Documents techniques et reporting

Le Titulaire fournit :

* La liste à jour des produits et fiches de données de sécurité,
* Les plannings d’intervention par site,
* Des bilans d’activité trimestriels,
* Les fiches de poste et méthodes employées,
* Un organigramme de l’équipe.

Ces documents font partie de l’offre et sont évalués pendant l’exécution du marché.

## Option technique : méthode de nettoyage à l’eau ozonée

Dans le cadre de sa politique d’achats écoresponsables, le pouvoir adjudicateur autorise, à titre optionnel, l’utilisation d’une méthode de nettoyage reposant sur l’usage d’eau ozonée pour tout ou partie des prestations prévues au présent marché.

Cette option technique, proposée à l’initiative du titulaire, pourra être acceptée sous réserve du strict respect des exigences suivantes :

L’eau ozonée doit être produite sur site, à l’aide d’un générateur certifié CE, régulièrement entretenu selon les préconisations du fabricant ;

La méthode employée doit démontrer une efficacité microbiologique équivalente à celle des produits conventionnels, en conformité avec les normes applicables (notamment EN 1276, EN 13697, EN 14476 ou équivalents) ;

L’utilisation de substances CMR, allergènes ou classées dangereuses est strictement interdite ;

Les surfaces traitées doivent être compatibles avec l’eau ozonée, sans risque de corrosion, dégradation ou altération de matériaux.

Le recours à cette option doit faire l’objet d’une description complète dans le mémoire technique du candidat, incluant :

Le modèle et les spécifications techniques du générateur utilisé ;

La procédure d’entretien et de maintenance du matériel ;

L’analyse des impacts environnementaux et sanitaires de la méthode proposée ;

Les éventuelles restrictions ou limites d’usage identifiées (type de surface, fréquence, etc.).

L’installation du générateur sera à la charge du Titulaire sans frais annexe pour le Pouvoir Adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser cette option si les garanties techniques ou sanitaires ne sont pas jugées suffisantes.

1. **PRESENTATION DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE ET FOURNITURE DE PRODUITS D’HYGIENE DE LA CPAM DE LOIRE-ATLANTIQUE (LOT 1)**

## Lieux d’exécution des prestations

Les sites concernés par le présent lot sont :

* Siège Social de Nantes-Beaulieu
* Centre administratif de Saint-Nazaire
* Centre d’examens de santé de Saint-Nazaire
* Centre d’examens de santé de Nantes-Bretagne
* Accueil de Nantes-Bretagne
* Agence de Rezé
* Agence de Machecoul

## Périmètre du marché

Un projet de réhabilitation du site de Nantes-Beaulieu est en cours. Les travaux devraient commencer début 2027. Ils seront réalisés par plot. Aussi, pendant la durée des travaux (à minima 3 ans) des surfaces ne seront plus nettoyées. Cette modification est intégrée par voie d’avenant ultérieurement.

Les centres d’examens de santé ainsi que certaines agences d’accueil ont des fermetures programmées :

A titre d’information, vous trouverez ci-dessous les fermetures sur l’année 2025 :

* CES : du lundi 28 juillet au 15 août inclus et une semaine en fin d’année,
* Agences d’accueil : du lundi 4 juillet au 29 août inclus.

## Description des bâtiments et horaires d’ouverture

## Siège social Nantes - Beaulieu

Adresse : 9, rue Gaëtan Rondeau - 44958 Nantes cedex 9

* ouvert de 6h30 à 20h30 du lundi au vendredi (présence d’un gardien)
* ouvert au public de 8h30 – 12h15 - 13h30-17h00
* site sous télésurveillance en dehors des horaires de présence sur site

Le bâtiment du siège social de la Caisse primaire d’assurance maladie, réceptionné en 1981, est classé au regard de la réglementation incendie :

* E.R.P. (établissement recevant du public)
* Catégorie : 5
* Type : W (administrations, banques, bureaux)
* Effectif : 676 agents dont 556 agents télétravailleurs

Ce bâtiment est composé de trois plots :

* plot D (5 étages de bureaux et cabinets médicaux),
* plot E (8 étages de bureaux et cabinets médicaux),
* plot F (6 étages de bureau et un restaurant d’entreprise au 2ème)

et un rez-de-chaussée (bureaux et parkings) et un parking en sous-sol communs à ces trois plots.

## Centre administratif de Saint-Nazaire

Adresse : 28, avenue Suzanne Lenglen – 44600 Saint-Nazaire

* ouvert de 7h à 18h45 du lundi au vendredi
* ouvert au public de 8h30–12h15 - 13h30-17h00 du lundi au vendredi
* site sous télésurveillance en dehors des horaires de présence sur site

Le bâtiment est classé au regard de la réglementation incendie

* E.R.P. (établissements recevant du public)
* Catégorie 5
* Type : W/U -administrations, banques, bureaux (W) et locaux de soins sans sommeil (U)
* Effectif : 324 agents dont 265 agents télétravailleurs

Ce bâtiment est un immeuble de bureaux et cabinets médicaux de 6 étages de bureaux, un rez-de chaussée et un sous-sol.

## Centre d’examens de santé de Saint-Nazaire

Adresse : Rue Charles Coulomb - 44600 Saint-Nazaire

* ouvert de 7h à 18h45 du lundi au vendredi
* ouvert au public de 8h00 à 16h30 du lundi au vendredi
* site sous télésurveillance en dehors des horaires de présence sur site

Le bâtiment est classé au regard de la réglementation incendie :

* E.R.P. (établissements recevant du public)
* Catégorie 3
* Type : W/U - administrations, banques, bureaux (W) et locaux de soins sans sommeil (U)
* Effectif : 15 agents dont 3 agents télétravailleurs

Ce bâtiment est un immeuble de bureaux et de cabinets médicaux et paramédicaux de 1 étage, un rez-de-chaussée et un sous-sol.

## Centre d’examens de santé de Nantes-Bretagne

Adresse : 3, rue du Président Herriot – 44095 Nantes

* ouvert au public de 8h00-12h45 - 13h45-16h00 du lundi au vendredi
* gardiennage 24h/24h par la CARSAT
* effectif : 11 agents dont 4 agents télétravailleurs

Le Centre d’examens de santé (bureaux et de cabinets médicaux et paramédicaux) est hébergé dans le bâtiment de la CARSAT et occupe une partie du RDC de l’immeuble ainsi qu’une partie de la mezzanine.

## Accueil de Nantes-Bretagne

Adresse : 2, place Bretagne - 44095 Nantes cedex 1

* ouvert au public de 8h30 – 12h15 - 13h30-17h00
* gardiennage 24h/24h par la CARSAT
* effectif : 26 agents dont 17 agents télétravailleurs

L’Accueil est hébergé dans le bâtiment de la Carsat et occupe une partie du RDC de l’immeuble (accueil des assurés) ainsi que des locaux d’archives en sous-sol.

## Agence de Rezé

Adresse : 11 allée de Touraine – 44400 Rezé

* + - ouvert au public les mardi et vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h30
    - ce site est composé de bureaux, réserve, sanitaires et coin office en RDC.
* **Une (1) prestation de nettoyage par semaine**

## Agence de Machecoul

Adresse : 16, rue Alexandre Riou – 44270 Machecoul

* + - ouvert au public les lundi et mercredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h30
    - ce site est composé de bureaux, sanitaires et coin office en RDC.
* **Une (1) prestation de nettoyage par semaine**

## Surfaces des locaux

## Les Locaux

Le détail des surfaces des locaux pris en charge est indiqué dans l’**annexe 1 du présent CCTP**.

Les surfaces des locaux sont distinguées par étage, par type de revêtements de sols.

Les surfaces **sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle**. Aussi, le Titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

## La vitrerie

Le détail des surfaces vitrées pour chaque site est indiqué dans **l’annexe 1 du présent CCTP**.

Les surfaces **sont données à titre indicatif et n’ont donc pas de valeur contractuelle**. Aussi le Titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d’établir son offre.

Les surfaces sont regroupées en deux modes :

* Accessible (≤ 3m)
* Difficilement accessible (> 3m) et demandant l’utilisation de moyens d’accès pour réaliser la prestation

**Les surfaces sont indiquées pour une face**

## Nettoyage général des bâtiments

Il appartient au Titulaire d’assurer l’ensemble des tâches nécessaires au maintien de la propreté et de l’hygiène.

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux ainsi que de la particularité liée à l’activité des Centres d’examens de santé.

Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise **sont données à titre indicatif**, **elles ne sont pas contractuelles.**

***Horaires d'interventions du personnel de nettoyage pour les prestations courantes :***

**Siège social de Nantes-Beaulieu** : 7h00 – 20h00

**Centre administratif de Saint-Nazaire** : 7h00 – 18h30

**Centre d’examens de santé de Saint-Nazaire** : 16h00 à 18h30

à partir de 14h00 : uniquement pour les cabinets médicaux et paramédicaux et pour la pour la vitrerie

**Centre d’examens de santé de Nantes-Bretagne** : 16h00 à 20h00

à partir de 14h00 : uniquement pour les cabinets médicaux et paramédicaux et pour la pour la vitrerie

**Accueil de Nantes-Bretagne** : 7h00 – 18h30

**Agences de Rezé, Machecoul**: en dehors de la présence des agents de l’organisme

Tous les travaux occasionnant une gêne pour l’activité de l’organisme doivent être effectués le soir à partir de 17h00 ou le samedi sans qu’un surcoût ne soit demandé au Pouvoir Adjudicateur. Une demande d’autorisation au préalable doit être réalisée par le Titulaire pour les prestations réalisées le samedi afin d’organiser la prestation de gardiennage.

***Consignes sur les moyens d‘accès aux sites pour le personnel :***

L’organisme indique au Titulaire à la notification du marché la procédure d’accès aux sites. Certains locaux ont des accès restreints (locaux informatiques, locaux d’archives etc.), une procédure spécifique sera également définie entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

## Nettoyage de la vitrerie des bâtiments

Le Titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l’ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie.

Les produits d’entretien sont à la charge du candidat. Celui-ci doit employer des produits ayant reçu un avis favorable des fabricants de vitreries et menuiseries.

Les surfaces sont indiquées dans l’annexe 1 du présent CCTP.

Une attention particulière doit être portée au verrouillage des fenêtres après prestation.

Pour le site de Nantes uniquement: Une attention particulière doit être portée au **déverrouillage** puis au **verrouillage** des fenêtres après prestation. Ce point fera l’objet d’un contrôle systématique en fin de journée.

## Enlèvement des déchets

Le Titulaire assure l'enlèvement des déchets, ceux-ci sont rassemblés dans des containers disposés dans l'enceinte des sites de l’organisme ou pour les locaux hébergés dans les lieux de dépôts indiqués à la mise en place du marché.

Concernant le siège social de Nantes-Beaulieu : le Titulaire a la charge de la manutention des conteneurs de tout venant, de leur transfert sur le trottoir de la rue Jules Sébilleau 1 fois par semaine et du retour de ceux-ci dans les locaux de l’organisme une fois le ramassage effectué.

Le Pouvoir Adjudicateur effectue un tri sélectif (papiers, cartons, bio-déchets, verres et autres déchets), le personnel du Titulaire doit donc collecter les déchets en respectant ce tri. Le Titulaire a la charge de la manutention des conteneurs de tri sélectif, de leur transfert sur le trottoir de la rue Jules Sébilleau 1 fois par semaine (pour information : ces conteneurs doivent être déposés le lundi à 06h30 au plus tard), et du retour de ceux-ci le jour même dans les locaux de l’organisme une fois le ramassage effectué.

Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie.

La fourniture des sacs poubelle est à la charge du Titulaire.

**Particularités pour les Centres d'examens de santé (CES)**

Les agents du CES effectuent un tri sélectif (papiers, cartons, bio-déchets, verres et autres déchets), le personnel du Titulaire doit donc collecter les déchets en respectant ce tri. Il dispose également de :

1. Poubelles blanches à couvercle dans les cabinets médicaux et infirmiers: le contenu est éliminé avec les autres déchets d’ordure ménagère chaque jour.
2. Poubelles avec le logo « déchets à risques » : L’évacuation des déchets de ces poubelles dans des containers spécifiques (fournis par l'organisme) sont réalisés par les professionnels de santé du CES. Ces containers, une fois pleins et fermés par les professionnels du CES sont à déposer par le Titulaire dans le local déchet prévu à cet effet.

## Prestations complémentaires

Le Pouvoir Adjudicateur dispose d’un parc de véhicules sur le site de Nantes Beaulieu et Saint Nazaire, une prestation de nettoyage des véhicules (aspirations, lavage etc.) peut être demandée une fois par an.

Cette prestation fait l’objet d’une demande de devis et est formalisé par un bon de commande.

Dans cette perspective, le Titulaire doit fournir une copie des permis de conduire des agents en charge de cette prestation

## Equipements – produits d’entretien et sanitaires

## A la charge du Pouvoir Adjudicateur

Des Locaux sont mis à disposition du Titulaire afin de stocker du petit matériel, des produits et consommables nécessaires à la bonne exécution des prestations. Des vestiaires et sanitaires sont également mis à disposition.

Le Pouvoir Adjudicateur a à sa charge la fourniture :

* De l’énergie et l’eau.
* Des draps papier des lits d’examens des cabinets médicaux des Centres d’examens de santé (CES), et de la médecine du travail,
* Des draps papier des lits d’examens et les recharges de papier essuies mains pour les cabinets médicaux sont fournis et mis en place par le Service Médical de Nantes Beaulieu et de Saint-Nazaire.

## A la charge du Titulaire

## Produits de nettoyage

Le Titulaire fournit tous les produits d’entretien et fournitures nécessaires à l’exécution des prestations.

Il s’engage à fournir des produits adaptés et ayant reçu un avis favorable des fabricants pour chaque support à entretenir (bois, stratifié, plastique, inox, vitrage …) et qui soit respectueux de l’environnement type Ecolabel, Charte du Nettoyage Durable, Ecocert, NF Environnement ou équivalent. Pour cela, il fournit dans le mémoire technique, la liste des produits ainsi que les fiches techniques.

Le Pouvoir Adjudicateur interdit l’usage des produits non conformes à la réglementation, ceux dont l’utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

La liste complète et détaillée et les fiches techniques de tous les produits utilisés doit être fournies en début de marché et tenues à jour par le Titulaire.

En cas de changement des produits en cours d’exécution du marché, le Titulaire transmet au Pouvoir Adjudicateur, dans un délai de quinze (15) jours, la liste des nouveaux produits et des matériels utilisés. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de refuser un produit qui ne convient pas.

**Une restitution annuelle des consommations par site des consommables doit être adressée au mois de février de chaque année**.

## Fourniture et qualité des matériels et produits d’entretien

Le Titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu, les matériels et produits d’entretien nécessaires à la bonne exécution du présent marché. Ces matériels doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Le personnel du Titulaire doit être qualifié et formé à la méthode de nettoyage de pré-imprégnation.

Le Titulaire joint, dans le mémoire technique, la liste des matériels et produits d’entretien qu’il projette de mettre en place sur les sites.

Par ailleurs, des besoins spécifiques sont à prévoir pour les Centres d’examens de santé (CES) :

**Lavettes à usage unique (codes couleur pour l’entretien journalier) :**

3 couleurs pour Saint-Nazaire, 3 couleurs pour Nantes-Bretagne :

* + - des sanitaires,
    - des cabinets médicaux et des bureaux,
    - de la cafétéria.
* **Produits nettoyant, désinfectant, bactéricide, fongicide, virucide, dégraissant pour surfaces diverses**

(voir en annexe 2).

Des lavettes à usage unique « cafétéria » doivent être laissés à disposition du personnel des CES de Nantes-Bretagne et de Saint-Nazaire.

## Produits sanitaires

La fourniture et la mise en place des produits sanitaires tels que savons liquides, désodorisants, sacs poubelles, papier hygiénique, papier pour essuie-mains, sachets papier adaptés aux distributeurs et lingettes désinfectantes sont assurés par le Titulaire.

Le Titulaire doit mettre à disposition gratuitement l’ensemble des distributeurs appropriés aux produits sanitaires. Il doit également en assurer la maintenance. Le remplacement des appareils en cas de détérioration ou dépréciation est assuré par le Titulaire.

**En respect de la gamme initiale, une révision annuelle avec mise à niveau du parc est souhaitée.**

Ces équipements doivent posséder des caractéristiques générales et particulières similaires à l’énoncé suivant :

* gamme homogène,
* matériel à clef unique,
* visualisation de l’état de charge,
* autonomes en énergie.
* **Les distributeurs de savon et le savon pour immeubles de bureaux, de bureaux médicaux  et para-médicaux :**

Caractéristiques requises :

* + - L’appareil accepte les produits en diffusion crème, mousse ou gel.
    - Les savons proposés (hors cabinets médicaux et para-médicaux des CES) doivent être conformes à la norme en vigueur.
    - Les savons proposés dans les cabinets médicaux et para-médicaux des CES doivent être conforme à la norme en vigueur : bactéricide et antiseptique.
    - Rechargeable par cartouche recyclables.
    - Fixation par vis
* **Les distributeurs de papier hygiénique :**

Caractéristiques requises :

* + - Utilise des rouleaux de 400ml.
    - Confort papier double ouaté blanc de grammage égal ou supérieur à 2 x 17 g/m2.
    - Appareil équipé de système évitant la surconsommation.
    - Fermeture à clef.
    - Visualisation du niveau de chargement.
    - Fixation par vis.
* **Les distributeurs de sachets hygiéniques pour protection féminine :**

Caractéristiques requises :

* + - Visualisation de l’état de charge.
    - Les sachets seront en plastique opaque.
    - Autonomie minimale 50 sachets.
    - Fixation par vis.
* **Les distributeurs d’essuie-mains papier à usage unique (cabinets médicaux, para médicaux des CES et sanitaires des CES, infirmerie et médecine du travail) :**

Caractéristiques requises :

* + - Distribution feuille à feuille.
    - Papier ouaté blanc.
    - Fixation par vis.
* **Désodorisant** à placer dans tous les sanitaires de tous les sites (sauf sanitaires destinés au public).

Caractéristiques requises :

* + - Longue durée.
    - Type équivalent AIR BOX.
* **Désodorisant** à placer dans les sanitaires destinés au public des CES :

Caractéristiques requises :

* + - Bombes.
    - Parfum menthe.

En outre, en début de marché le Titulaire doit remplacer les balayettes en place, puis à chaque reconduction, à minima.

Le Titulaire veille à la régularité des livraisons des fournitures en tenant compte des délais de livraison de chaque article, afin d'assurer ses prestations dans les délais impartis.

Tout dommage causé par l’utilisation de(s) produit(s) non agréé(s) est pris en charge par le Titulaire.

## Tenue vestimentaire, équipements de protection individuelle et divers

Le Titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire et un équipement de protection individuelle en adéquation avec l’activité d’entretien propreté et nécessaire à la bonne réalisation de sa prestation (gants, chaussures, tenue..). Il décrit dans son mémoire technique les équipements mis à disposition.

Cette tenue est identifiée par le logo du Titulaire et le nom de la personne.

Le Pouvoir Adjudicateur dans le cadre des contrôles a la possibilité de noter ces aspects et le non-respect est soumis à une pénalité prévue à l’article 11 du CCAP.

## Description des prestations de nettoyage

La vérification des prestations s’effectue selon la méthode de contrôle qualité décrite à l’article 2.13 du présent CCTP.

Pour les locaux médicaux et paramédicaux des CES, il est demandé une prestation adaptée à une qualité d’hygiène médicale. Un document établi par le Pouvoir Adjudicateur, doit être complété chaque jour par les intervenants pour assurer la traçabilité des prestations réalisées pour les Centres d’examens de Santé.

Tous les travaux occasionnant une gêne pour le Pouvoir Adjudicateur sont effectués en dehors de la présence des agents (voir article 2.3 du présent CCTP).

Par ailleurs, le Pouvoir Adjudicateur préconise une organisation du travail par rotation à savoir que les agents ne sauraient se voir attribuer une zone de travail ou une activité de façon définitive.

Les travaux annuels de remise en état sont compris dans le coût forfaitaire du marché. En cas de dégradation des protections (cire), le Titulaire doit remettre en état les sols autant de fois que nécessaire. Il est entendu que ces opérations de remise en état doivent être justifiées par l'état de propreté et la tenue des protections sur les revêtements.

Le Titulaire propose dans l’annexe 1 de l’AE « Cadre mémoire technique » le planning des interventions, en tenant compte des contraintes horaires telles que définies à l’article 2.3 du présent CCTP. Il est actualisé chaque début d’année.

Le responsable du site doit posséder un moyen de communication électronique via l’organisme.

La liste des opérations est détaillée en annexe 3 – Liste des prestations à effectuer. Cette liste constitue un inventaire non exhaustif des opérations à effectuer.

## Familles de locaux

Afin de rationaliser la gestion et le suivi du marché, les locaux des bâtiments sont classés en famille. La liste des familles de locaux est la suivante :

|  |  |
| --- | --- |
| **Code** **famille** | **Libellé** |
| Famille A | ACCUEIL, ZONES ATTENANTES, CABINETS MEDICAUX, PARAMEDICAUX ET SALLE DE PRELEVEMENT |
| Famille B | AGENCES (BUREAUX,SALLE DE REUNIONS,REFECTOIRE, SANITAIRES) |
| Famille C | BUREAUX, SALLES DE REUNION ET ASSIMILES |
| Famille D | LOCAUX D'HYGIENE / SANITAIRES ET ASSIMILES (Toilettes, douches) |
| Famille E | CIRCULATION, ESCALIERS ET ASSIMILES (Couloirs, paliers, escaliers, ascenseurs,  espaces copieur) |
| Famille F | HALL ENTRÉE DU PERSONNEL, ESPACES REPAS (hors réfectoire de Nantes), DÉTENTE ET ASSIMILÉS |
| Famille G | ARCHIVES, STOCKAGES, RESERVES, LOCAUX TECHNIQUES ET PARKING |
| Famille H | ESPACE EXTERIEURS, ABORDS, ESPACES FUMEURS,LOCAL DECHETS, ABORDS (AGENCES NON CONCERNES) |

## Description des abords

**Siège Social de Nantes-Beaulieu**

**Accès principal rue Gaëtan Rondeau**

* Entrée du personnel (dalle gravillonnée)
* Entrée des assurés (bitume)
* Chemin piéton entre les deux accès (dalle gravillonnée)
* Entrée accueil visiteurs

**Centre administratif de Saint-Nazaire**

**Accès principal avenue Suzanne Lenglen**

* Une rampe d’accès « handicapés » (enrobé) côté ouest
* Un escalier avec auvent (carrelage)
* Une allée (enrobé) côté est
* Une rampe accès au sous-sol (ciment) côté est (entrée du personnel)

**Arrière du bâtiment**

* Rampe accès fournisseur (ciment)
* Rampe menant au hall des prestations (enrobé)

**Sortie avenue Charles Coulomb**

* Une rampe d’accès « handicapés » (enrobé)

**Centre d’Examens de Santé de St-Nazaire**

**Accès principal rue Charles Coulomb :**

* Un escalier et un porche d’entrée (ardoise et pierre)
* Un ascenseur extérieur et intérieur pour l’accès PMR au 1er étage
* Une rampe d’accès (enrobé)

Les agences de Rezé, Machecoul et la Boissière ne sont pas concernées.

## – Continuité de l’activité

Le titulaire doit assurer la continuité de son activité quelles qu’en soit les causes.

* + Absences programmées

Le titulaire doit préciser sa gestion de remplacement du personnel afin d’assurer la continuité des prestations sur les différents bâtiments

* 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 du marché ou de ses sous-traitants, le Titulaire doit en avertir immédiatement l’organisme par tout moyen garantissant une traçabilité dès qu’il en a connaissance (mail, fax).

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 prise en charge de tous les locaux médicaux (cabinets dentaires, bureaux médecins etc…),
* La prise en charge des locaux recevant du public,
* La prise en charge des espaces kitchenettes,
* la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s’effectuer dans les plus brefs délais, permettant la continuité de service.

En cas d’impossibilité pour le Titulaire d’exécuter un service minimum, l’organisme y pourvoit par tous les moyens qu’il 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 un cas d'imprévision permettant l'indemnisation du Titulaire par l’organisme.

## Procédures d’évaluation, de notation et de conformité

## Périodicité des cycles d’évaluation

Pour les **prestations récurrentes** (quotidiennes, hebdomadaires, bimensuelles, mensuelles, trimestrielles), la fréquence des contrôles est trimestrielle pour chacun des sites.

S’agissant des **prestations ponctuelles** (semestrielles ou annuelles), le contrôle est effectué à la fin des prestations, le résultat de l’évaluation pourra éventuellement servir de bon de réception des travaux.

La prestation de vitrerie sera évaluée à la fin de la prestation totale par site.

## Plage horaires d’évaluation

Les contrôles auront lieu le matin avant l’arrivée du personnel.

## Modalités d’évaluation

Les évaluations sont réalisées contradictoirement c’est-à-dire en présence concomitante des représentants du Pouvoir Adjudicateur et du Titulaire.

Toutefois un contrôle peut se dérouler et est peut être validé sans la présence du représentant du Titulaire si celui-ci ne s’est pas présenté dans les délais impartis.

* **Contrôles programmés**

Ils ont pour but de vérifier le niveau de qualité conforme à celui attendu.

Les dates et heures des contrôles sont communiquées par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire selon un calendrier établi annuellement.

* **Contrôles inopinés**

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d’effectuer des contrôles inopinés en dehors des dates des contrôles programmés afin de vérifier à tout moment le respect de la qualité attendue. Le représentant du Titulaire est prévenu avant le contrôle.

## Procédure d’évaluation

Avant le démarrage du contrôle, cinq (5) locaux minimum sont désignés par le Pouvoir Adjudicateur,

* + **Opération d’évaluation des prestations du local désigné**

Voir annexe 5 « grilles de contrôle »

Dans la zone considérée, le Pouvoir Adjudicateur procède à l’évaluation de toutes les prestations réalisées par rapport à celles définies à l’annexe 3.

Une note de chaque « prestation » est attribuée suivant les critères de notation suivants :

* Note = 0 : insatisfaisant ou non exécutée.
* Note = 1 : moyennement satisfaisant.
* Note = 2 : satisfaisant.

Les notes (0,1 et 2) sont reportées sur la grille d’évaluation, dans les cases de la colonne « note » réservées à cet effet.

Un total des notes d’évaluation est effectué.

La note globale de la grille est calculée en appliquant la formule suivante (pour une notation sur 20) :

**Note globale de la grille** = ((total des notes d’évaluation) / (2 x nombre de lignes notées)) x 20

* + **Critères de conformité ou de non-conformité**

Lorsque toutes les grilles représentant l’échantillon de contrôle sont notées, la moyenne globale des notes obtenues par l’ensemble des grilles est calculée.

La conformité des prestations effectuées peut s’apprécier de la façon suivante :

* Si la moyenne des notes de contrôles est ≥ 16 : **conforme**
* Si la moyenne des notes de contrôle est < 16 : **non conforme**

Tout contrôle non conforme fait l’objet d’une pénalité pour défaut de qualité sur les prestations. (article 11 du CCAP).

## Utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique

## 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, l’organisme bénéficiaire 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.

**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 aérobiose 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.

## Consommables de qualité écologique

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l’usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

## 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.

1. **PRESENTATION DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE DE LA CPAM DE LA MAYENNE (LOT 2)**

## Objet du marché

## Prestations de nettoyage

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux et des vitreries des sites de la Caisse Primaire d’Assurance Maladie (CPAM) de la Mayenne avec obligation de résultat pour les sites 1 et 4 et de moyen pour les sites 2 et 3.

## Services associés

|  |  |
| --- | --- |
| Equipements sanitaires | Mise en place des consommables sanitaires suivants :  essuie-mains  papier hygiénique  savon liquide  sachets périodiques  sacs poubelle  protections de siège des WC  balayettes WC |
| Maintenance | Mise en place des sacs pour les destructeurs de papier  Mise en place des gobelets des fontaines à eau  Signalements des dysfonctionnements à l’aide du cahier de liaison |

## Prestations à la demande

Prestations à la demande par bon de commande en fonction des prix indiqués dans l’annexe financière de l’acte d’engagement.

## Périmètre du marché

- Site n°1 : CPAM de la Mayenne – 37 boulevard Montmorency – 53000 Laval

- Site n°2 : Agence de Château Gontier – 3 place de la Mairie – 53200 Château Gontier

- Site n°3 : Agence de Mayenne – Pôle santé – 19 place de l’Europe – 53100 Mayenne

- Site n°4 : Annexe CPAM – Bâtiment Q – Parc Technopolis – Rue Louis de Broglie – 53810 Changé

Le siège de la CPAM (site n°1) est en rénovation, la prestation de nettoyage de l’étage 2 débutera après réception des travaux. Cet étage devrait être livré au mois de mars 2027.

Pour le site n°4, les prestations se termineront le 31/03/2027.

Les sites n°2 et 3 ont une fermeture annuelle d’une semaine au mois d’août.

Le service UC/IRSA hébergé sur le site n°1 est fermé 3 semaines aux mois de juillet/août et une semaine en décembre.

## Prescriptions d’organisation relative à l’organisme

## Mise à disposition de locaux

## Locaux de stockage des petits matériels et des consommables

Des locaux de stockage des petits matériels et des consommables sont mis à la disposition du titulaire. Les locaux de stockage doivent être entretenus par le titulaire.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention.

Il est interdit d’utiliser tout autre local.

## Locaux de stationnement et de charge pour les machines à batteries

Le titulaire doit placer les machines à batteries dans les locaux de stationnement et de charge prévu à cet effet.

## Locaux vestiaires et sanitaires

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.

## - Mise à disposition des fluides et énergie

Les fournitures d’énergie électrique et d’eau nécessaires à l’exécution des prestations seront assurées par l’organisme.

Les appareils de type mono brosse ou autre 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 déjà utilisées par d’autres appareils, même par l’intermédiaire de fiches multiples.

Il est formellement interdit de raccorder le matériel électrique portatif sur les prises de courant destinées exclusivement au raccordement d’appareils médicaux ou informatiques.

Tout dommage causé aux installations électriques par l’utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité est imputé au titulaire.

## - Mise à disposition d’équipements

## Matériels

Aucun matériel n’est fourni au titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage, des services associés ou des prestations à la demande.

Le Titulaire du marché 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.

Le Titulaire s’engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Les responsables des organismes se réservent le droit d’interdire les matériels dont l’utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

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

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

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

## Produits

Aucun produit n’est fourni au titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage, des services associés ou des prestations à la demande.

Le Titulaire du marché fourni l’ensemble des produits (notamment les sacs poubelles) nécessaires à la bonne exécution de l’ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

Les produits doivent être conformes aux fiches techniques remise par le titulaire dans son offre.

## Consommables sanitaires

Est fourni au titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage, des services associés ou des prestations à la demande, les consommables suivants :

* essuie-mains,
* papier hygiénique,
* savon liquide,
* sachets périodiques,
* sacs pour les destructeurs de papier
* dessus de siège WC

## - Plages horaires d’intervention

|  |  |
| --- | --- |
| Site n°1 :  CPAM de la Mayenne – 37 boulevard Montmorency – 53000 Laval | A partir de 14 heures et jusqu’à 21 heures  A partir de 18 heures pour l’UC-IRSA (voir plan) |
| Site n°2 :  Agence de Château Gontier – 3 place de la Mairie – 53200 Château Gontier | De 7 heures 30 à 8 heures 30  ou  de 17 heures 30 à 18 heures 30 |
| Site n°3 :  Agence de Mayenne – Pôle santé – 19 place de l’Europe – 53100 Mayenne | De 7 heures 30 à 8 heures 30  ou  de 17 heures 30 à 18 heures 30 |
| Site n°4 :  Annexe CPAM – Bâtiment Q – Parc Technopolis – Rue Louis de Broglie – 53810 Changé | A partir de 14 heures et jusqu’à 21 heures |

## - Modalités d’accès

Est remis au titulaire, contre un récépissé, les clés et badges d’accès aux bâtiments concernés par le marché.

La CPAM attire tout particulièrement l’attention du titulaire sur les pertes et/ou vols de clés et/ou badges qui impliquent le remplacement de toutes les serrures et clés selon l’organigramme du bâtiment. Le coût de ce remplacement sera à la charge du titulaire du marché.

Le titulaire et son personnel s’engagent :

• à utiliser les badges/clés d’accès fournis uniquement dans le cadre de leur activité dans les locaux de la CPAM, et durant les horaires d’intervention convenus entre le titulaire et la CPAM ;

• à ne pas permettre à un tiers, par quel moyen que ce soit, de réaliser une association entre les dits badges/clés et l’adresse de la CPAM objet du contrat ;

• à avertir dans les plus brefs délais la CPAM en cas de perte ou de vol de l’un ou des badges/clés ;

• à informer immédiatement la CPAM de toute situation où des informations confidentielles seraient recueillies par inadvertance, ou viendraient fortuitement à leur connaissance.

## - Gestion des déchets

La CPAM pratique le tri sélectif.

## Nature des déchets à collecter

Les déchets sont de plusieurs natures : papier, carton, plastique, canettes et autres déchets.

## Modalités de collecte et de stockage des déchets

Le papier est à récupérer sous les broyeurs. Les sacs des broyeurs sont à vider dans les containers jaunes pour être réutilisés.

Les cartons sont entreposés à côté des broyeurs et sont également à mettre dans les poubelles jaunes.

Les déchets en plastique et les canettes sont entreposés dans des poubelles spécifiques identifiées. Ces déchets sont à mettre dans les poubelles jaunes.

Les autres déchets (poubelles des sanitaires et autres poubelles identifiées autres déchets) sont à mettre dans les containers marrons.

## Déchets liquides

Le Titulaire doit utiliser les vidoirs ou, à défaut, uniquement les cuvettes des WC (interdiction d’utiliser les lave- mains ou les douches). Il doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d’évacuation.

## - Sécurité

Une inspection commune est à organiser avant le démarrage de la prestation afin de connaître les installations et les matériels mis en place. Le but de cette inspection est d’analyser les risques d’interférence entre activités, matériels et installations.

Un plan de prévention est établi pour le siège et l’annexe de la CPAM. Ce document doit contenir à minima :

Le nom des entreprises sous-traitantes

La définition des phases d’activités dangereuses, les moyens de prévention spécifiques

L’adaptation des matériels, des installations et des dispositifs à la nature des opérations à effectuer

Les instructions à transmettre aux salariés du titulaire

L’organisation mise en place pour assurer les premiers secours, le descriptif du dispositif mis en place par le titulaire

Le titulaire vérifie que le plan de prévention correspond en permanence aux travaux à réaliser et à leurs conditions d’exécution.

Le titulaire doit prendre toutes les mesures de sécurité pour la protection du personnel et des biens de la CPAM. Pour les travaux « dangereux » exceptionnels, le titulaire doit également établir un permis d’intervention au cas par cas

En cas de non-respect de ces clauses, la CPAM de Mayenne met le titulaire en demeure d’agir auprès de son personnel afin d’éviter tout risque et/ou arrêt immédiat de la prestation.

Le non-respect de cette obligation entraîne après mise en demeure la résiliation du marché au tort du titulaire.

## Prescriptions d’organisation relative au Titulaire

## – Objectif du marché

Les prestations de nettoyage, de services associées et de prestations à la demande doivent répondre aux spécifications définies dans le présent marché.

Le marché est établi avec la mise en œuvre de fréquences indicatives. Le titulaire doit donc adapter les moyens nécessaires (fréquence de passage, matériel …) selon les locaux afin d’obtenir un niveau de propreté satisfaisant.

## – Etat des lieux

Deux états des lieux contradictoires de l’ensemble des sites concernés par ce présent marché (démarrage du marché et fin de marché) sont réalisés entre le titulaire et la CPAM.

Ces états des lieux font l’objet d’un procès-verbal signé par les deux parties.

Ces états des lieux ont pour objectif de déterminer l’état de propreté du site avant tout démarrage des prestations et à la fin du contrat.

Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), il en est fait impérativement mention à l’état des lieux.

## – Moyens humains du Titulaire dédiés à la prestation

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

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel restera soumis à l’autorité et au contrôle du titulaire et ne pourra être en aucun cas sous l’autorité de la CPAM.

Le personnel reçoit ses directives uniquement du personnel d’encadrement du titulaire.

Seules les personnes désignées par le titulaire seront autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l’objet du marché.

Si les prestations sont réalisées par des équipes, les responsables seront nommément désignés par le titulaire et leurs noms transmis à la CPAM.

Le titulaire prévoit un responsable chargé de l’encadrement du personnel. Ce responsable est tenu d’assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu’il est amené à constater.

## – Responsable de site

Le titulaire prévoit un responsable chargé de l’encadrement du personnel non-œuvrant. Ce responsable est également tenu d’assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu’il serait amené à constater

Il ou elle doit avoir les compétences pour assurer :

la distribution des tâches, de la surveillance et de l’exécution du travail

la coordination du travail des agents de service

la formation des agents de service

la sécurité du personnel et des biens

le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession

le respect des exigences de la CPAM (règlement intérieur …)

la liaison avec la CPAM

la communication mensuelle du bilan des contrôles internes

Il est en relation permanente avec le responsable de l’organisme et répond aux convocations de ce dernier en cas d’insuffisance d’encadrement ou de consignes particulières à mettre en place ou tous autres motifs.

## – Chef d’équipe

Il doit avoir les compétences pour assurer :

- la surveillance de l’exécution du travail

- la coordination du travail des agents de service

- la discipline

- les délais de réalisation

- la sécurité du personnel et des biens

- la liaison avec la CPAM

Dans l’hypothèse où le responsable de l’encadrement ne remplit pas sa mission conformément au présent CCTP, la CPAM se réserve le droit de demander au titulaire de changer de responsable.

Cette demande est motivée et adressée par courrier électronique au titulaire.

Le titulaire peut, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et soit formé. Il doit en informer la CPAM.

## – Le personnel œuvrant

Pour la réalisation des prestations, le Titulaire s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché. Il s’assure de la bonne compréhension de toutes les consignes données à ses équipes.

Ce personnel reste soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur et/ou des organismes.

Le personnel reçoit ses directives uniquement du personnel d'encadrement du Titulaire du marché. Le Titulaire du marché s’engage à :

- remettre aux responsables des organismes 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 aux organismes avant la prise de poste ;

- à observer les dispositions particulières que les organismes lui auront communiquées lors de la visite de site et rappelées lors de la visite préalable de mise en place du marché.

Si un organisme 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.

L’organisme 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.

## – Continuité de l’activité

Le titulaire doit assurer la continuité de son activité quelles qu’en soit les causes.

* + Absences programmées

Le titulaire doit préciser sa gestion de remplacement du personnel afin d’assurer la continuité des prestations sur les différents bâtiments

* 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 du marché ou de ses sous-traitants, le Titulaire doit en avertir immédiatement l’organisme par tout moyen garantissant une traçabilité dès qu’il en a connaissance (mail, fax).

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 prise en charge de tous les locaux médicaux (cabinets dentaires, bureaux médecins etc…),
* La prise en charge des locaux recevant du public,
* La prise en charge des espaces kitchenettes,
* la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s’effectuer dans les plus brefs délais, permettant la continuité de service.

En cas d’impossibilité pour le Titulaire d’exécuter un service minimum, l’organisme y pourvoit par tous les moyens qu’il 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 un cas d'imprévision permettant l'indemnisation du Titulaire par l’organisme.

## – Reporting / Suivi des prestations

Afin de s’engager dans une démarche d’amélioration de la qualité, différents niveaux de communication sont établis avec le titulaire du marché.

* Suivi régulier des prestations

L’Administration générale centralise les informations et remarques des usagers des locaux. Seul ce service est habilité à prendre contact avec le titulaire concernant l’application technique et organisationnelle du marché.

* Rapport d’activité trimestriel

Une rencontre trimestrielle est organisée entre le titulaire et l’organisme afin de vérifier la réalisation de la prestation et d’examiner les dysfonctionnements éventuels.

Sa programmation est fixée par les 2 parties d’un trimestre sur l’autre. En cas d’annulation de cette rencontre à l’initiative du titulaire, sans report possible de cette rencontre, une pénalité pour annulation est appliquée sur le montant de la facture mensuelle.

Le titulaire doit fournir un rapport d’activité qui comporte à minima :

* la liste des zones contrôlées et les dates du contrôle
* les grilles d’évaluation des zones
* la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
* les évènements et/ou anomalies survenus au cours du mois et leurs impacts

## – Consignes particulières concernant l’organisation sur le site

## – 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. Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l’état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

L’acheminement du matériel et des produits nécessaires à l’exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le responsable de l’Organisme. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

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.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses. L’utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

Le responsable de l’organisme peut interdire les matériels dont l’utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le Titulaire ne puisse en demander dédommagement.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l’intermédiaire de fiche multiple est interdit.

Le travail en hauteur (échafaudages, nacelles …) est obligatoirement conforme à la réglementation. L’utilisation d’échelles est formellement interdite.

Le Titulaire doit utiliser les moyens de levage appropriés (nacelle, camion nacelle, etc.) afin de respecter les règles de sécurité et être en accord avec la réglementation en vigueur.

Les fenêtres, une fois lavées doivent impérativement être fermées et / ou verrouillées selon les consignes données par le responsable de l’Organisme afin que celles-ci ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du Titulaire étant engagée.

Avant l’utilisation d’un camion nacelle, le Titulaire doit prendre contact avec le responsable de l’organisme pour programmer l’intervention (à fixer en fonction des conditions météorologiques et de leurs conséquences sur la capacité de portance des sols) et établir un état des lieux contradictoire avant et à l’issue de la prestation.

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 et/ou les responsables des organismes se réservent le droit d’exiger le replacement qui se fait à la charge du Titulaire.

Le Titulaire du marché 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 du marché 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 définies dans le C.C.A.P.

## – Produits et consommables

Le titulaire s’engage à mettre en place et utiliser les produits et consommables nécessaires à l’exécution du marché tels que définis dans son offre. Ce point pourra être vérifié au cours du marché.

La CPAM se réserve le droit d’interdire les produits et consommables dont l’utilisation sont susceptible de provoquer des dégradations.

Le titulaire doit fournir dans son mémoire technique la liste complète des produits proposés pour l’exécution des prestations, ainsi que les fiches de données sécurité.

Par ailleurs, le titulaire du marché s’engage au suivi de l’évolution des réglementations et à adapter les produits et consommables qu’il utilise en fonction de ces évolutions. Il s’engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction (CMR).

La liste est mise à jour à chaque changement.

## Documents d’exploitation

Afin d’assurer le suivi de la prestation, le titulaire doit établir :

* l’organigramme de sa structure adapté à l’ensemble des bâtiments
* les plannings d’exécution prévisionnels des prestations
* l’organisation proposée
* des exemples de fiches de poste
* des exemples de fiches méthode

Ces documents doivent être joints au mémoire technique.

Ces documents sont exploités en tant que critère de jugement des offres et font l’objet de vérification en cours de marché.

## 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 non occupés selon les consignes du responsable de l’organisme ;
* Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;
* Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
* Fermer les portes donnant sur l’extérieur ;
* D’une manière plus générale appliquer toutes les consignes de fin de service définies avec les responsables de l’organisme.

## Interdictions

* Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur du bâtiment ;
* Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l’exécution des travaux ;
* Le branchement sur des prises 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 ou usagers de l’organisme, 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 sauf autorisation expresse du responsable de l’organisme ;
* Il est interdit d’accueillir dans les locaux des personnes étrangères au besoin du service.
* Il est interdit de porter atteinte à la disponibilité, l’intégrité et à la confidentialité du réseau informatique de la CPAM. À ce titre, le personnel du titulaire s’interdit :

o De brancher quelque équipement que ce soit non strictement nécessaire à l’exécution des prestations sur le réseau électrique de la CPAM (chargeur de smartphone, etc.) ;

o De se connecter de quelque façon que ce soit sur le réseau informatique de la CPAM (en filaire, en Wifi, etc.).

Le titulaire et tout personnel intervenant pour le compte de ce dernier dans les locaux de la CPAM au titre du contrat s’engagent à mettre en œuvre et respecter les obligations décrites ci-dessus.

## – Prescription des prestations de nettoyage

Le titulaire doit tout mettre en œuvre pour prévenir les défaillances dans le cadre de sa mission. Lorsqu’une défaillance est constatée ou prévisible, le titulaire doit agir immédiatement afin d’assurer la conformité et la continuité du service et en informer aussitôt la CPAM. Toute défaillance doit être analysée afin d’empêcher son renouvellement.

Le titulaire doit soumettre à la CPAM les solutions organisationnelles, techniques et humaines les plus efficientes et pérennes en terme de ressources et d’équipements lui permettant d’atteindre les engagements et missions définis dans le présent marché.

A périmètre constant, si tenant compte de la prestation due au titre du forfait, les engagements de résultats et de moyens n’étaient pas respectés, il appartient au titulaire de mettre en place les actions correctives sans prétendre à une quelconque plus-value.

## – Prestations en terme de moyen

Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte de l’encombrement dû aux mobiliers.

Les prestations à exécuter concernent l’entretien et le nettoyage des sols, équipements, vitrerie dans les locaux décrits ci-dessous

|  |  |
| --- | --- |
| Site n°1 : LAVAL – Siège | RDC bas et haut - 1er - 2ème - 3ème - 4ème étages (sauf surfaces rouges) |
| Site n°2 : à CHATEAU GONTIER | RDC (La vitrerie extérieure n’est pas concernée) |
| Site n°3 : à MAYENNE | RDC |
| Site n°4 : à LAVAL – Technopole | RDC – 1er et 2ème étages |

Les surfaces et nature des sols sont répertoriées aux Annexes 1 et 2 du Lot n°2.

Les surfaces de vitrerie sont indiquées en annexe 3 du lot n°2.

## – Familles de locaux

Afin de rationaliser la gestion et le suivi du marché, les locaux des bâtiments sont classés en famille. La liste des familles de locaux est la suivante :

|  |  |
| --- | --- |
| Code famille | Libellé |
| Famille A | ACCUEIL, ZONES ATTENANTES ET CABINETS MEDICAUX |
| Famille B | PETITS BUREAUX ET ASSIMILES (Jusqu’à 4 personnes) ET LOCAUX DIVERS (Salle de repos, locaux syndicaux …) |
| Famille C | GRANDS BUREAUX ET ASSIMILES (Supérieur à 4 personnes, salles de réunion et de  formation) |
| Famille D | LOCAUX D'HYGIENE / SANITAIRES ET ASSIMILES (Toilettes, douches) |
| Famille E | CIRCULATION, ESCALIERS ET ASSIMILES (Couloirs, paliers, escaliers, ascenseurs,  espaces copieur) |
| Famille F | ESPACES REPAS, HALL ENTRÉE DU PERSONNEL, DETENTE ET ASSIMILES (Salle de restauration, espaces de détente, espaces de convivialité, salle d’activités, salle de sieste, salle de sport) |
| Famille G | ARCHIVES, STOCKAGES ET PARKING |
| Famille H | EXTÉRIEURS |

## – Prestations demandées

La fréquence de nettoyage ainsi que les prestations à réaliser sont indiqués dans l’annexe 4.

Concernant la vitrerie :

Le nettoyage de la vitrerie extérieure et intérieure sera effectué 2 fois par an (en 8 jours maximum).

Le contrôle de la prestation sera fait étage par étage dès que le nettoyage de la vitrerie sera effectif pour un étage. Mettre les stores en position haute avant basculement des fenêtres (les terrasses ne seront accessibles que sur autorisation du responsable de l’Administration Générale) et ne pas endommager les peintures et radiateurs. Les mobiliers déplacés pour le nettoyage des fenêtres devront être remis en place.

Les fenêtres du site n°4 ne s’ouvrent pas.

Les parties vitrées extérieures ne sont pas concernées pour le site n°3.

## – Limites de prestations

Ne sont pas inclus dans les prestations les éléments suivants :

* les objets personnels (cadre, bibelot …)
* les équipements de bureaux (claviers informatiques, stores)
* le nettoyage intérieur des mobiliers

## – Prestations à la demande

Toutes les prestations à la demande (hors forfait) doivent être réalisées après validation de la CPAM selon les bordereaux de prix. La CPAM se réserve la possibilité de consulter d’autres sociétés et faire réaliser les travaux par la société retenue.

## – Définition des critères de qualité des prestations de nettoyage des locaux

La CPAM vérifiera les exécutions et le respect des prestations **en termes de moyens (sites n°2 et 3)** suivants :

- le respect des fréquences d’intervention

- le respect des horaires

- le respect du nombre de personne

- la qualité de la propreté

Dans le cas du non-respect constaté de ces prestations en termes de moyens, des réfactions seront appliquées au titulaire selon les modalités précisées dans le cahier des clauses administratives particulières.

La CPAM vérifiera les exécutions et le respect des prestations **en termes de résultats (sites n°1 et 4)** suivants :

- le niveau de qualité attendue (seuil d’acceptabilité/satisfaction)

- le respect des fréquences d’intervention

- la qualité de la propreté

Ces vérifications seront formalisées sur les grilles d’évaluation. (Annexe 5 du lot n°2)

La qualité des prestations devra, dans chaque cas particulier, être irréprochable au regard des trois critères ci- après :

* Aspect
* Confort
* Hygiène

Le niveau de qualité des opérations de nettoyage de chacun de ces critères est fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent et de leur affectation.

Les indicateurs de la présente annexe ont pour but de permettre de définir et ensuite de contrôler la qualité des prestations de nettoyage de locaux en fonction des cas considérés.

**CRITERES D’APPRECIATION**

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’offre un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux. C’est ainsi que, à titre d’exemple :

* les locaux à usage d’atelier, d’archives feront l’objet d’opérations courantes,
* les locaux administratifs nécessiteront des prestations soignées,
* certains locaux tels que les cabinets médicaux, les accueils exigeront des prestations particulièrement soignées.

1. 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 paragraphe ci-dessus,
* les perceptions olfactives, tactiles, auditives,
* la sécurité.

Les perceptions olfactives, les prestations doivent :

* supprimer, ou éventuellement masquer, par l’utilisation de produits appropriés les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, aux moisissures, locaux et leurs équipements.
* ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l’aide de produits dont l’odeur ne pourrait être tolérée.

​Les prestations doivent être :

* effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher.
* conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l’environnement.

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

1. HYGIENE

L’hygiène est l’ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l’hygiène repose sur l’assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d’hygiène, les prestations de nettoyage devront s’attacher à réduire la pollution en utilisant des produits biodégradables.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires ou médicaux, pour lesquels la qualité d’hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations lors des contrôles périodiques effectués contradictoirement.

1. **PRESENTATION DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE ET FOURNITURE DE PRODUITS D’HYGIENE DE LA CPAM DE VENDEE (LOT 3)**

## OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent CCTP concernent l’exécution de prestations de nettoyage et prestations annexes des différents sites de la CPAM de la Vendée.

## LIEUX D’EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations, objet du présent marché, seront exécutées sur les sites suivants :

– **Siège social de la CPAM de la Vendée**

Adresse : 61 rue Alain - à la Roche-sur-Yon

– **Agence de Fontenay le Comte**

Adresse : 5 rue de L’OUILLETTE

– **Agence des Sables d’Olonne**

Adresse : 20 rue Felix Faure

– **Agence des Herbiers**

Adresse : 5 rue Château Gaillard

– **Agence de Challans**

Adresse : 85 boulevard Schweitzer

– **Centre d’Examens de Santé (CES) de la Roche sur Yon**

Adresse : 13 rue P. Bérégovoy à la Roche-sur-Yon

– **Echelon Local du Service Médical (ELSM) de la Roche sur Yon**

Adresse : 15 rue Benjamin Franklin à la Roche-sur-Yon

Le Titulaire déclare avoir visité les sites et avoir pris en compte toutes les contraintes techniques d'exécution des prestations.

A ce titre, il ne pourra soulever quelque contestation que ce soit sur la nature de la prestation confiée ou la nature des locaux.

## DISPOSITIONS GENERALES

Le présent marché conclu entre la CPAM de la Vendée et le TITULAIRE est un marché à obligation de résultat caractérisé par l’indication du niveau de qualité à obtenir.

Un référentiel de contrôle qui traduit les niveaux de propreté exigés par la CPAM de la Vendée est mis en place. Les critères de propreté et de seuil d’acceptabilité sont définis.

Au titre de l’obligation de résultat, le TITULAIRE s’engage à ce que les locaux concernés par le présent marché soient propres. Il doit donc assurer toutes les tâches nécessaires au maintien de la propreté et de l’hygiène dans les locaux, même si celle-ci ne sont pas toutes explicitement mentionnées dans le CCTP.

## DESCRIPTION ET SURFACES DES LOCAUX ET DES EQUIPEMENTS

La description des surfaces des sites de la CPAM de la Vendée mentionnés à l’article 4.2 du présent CCTP est indiquée en annexe 1 du lot n°3.

Les surfaces des locaux sont distinguées par site, par type d’occupation, par le niveau de qualité demandé et par type de revêtement de sols.

Les surfaces et le type de revêtements des sols sont donnés à titre indicatif et n’ont donc aucune valeur contractuelle.

Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers. Ces superficies sont données à titre indicatif et n’engage pas le pouvoir adjudicateur.

La liste des locaux exclus du marché est en annexe 4 lot n°3.

Les plans des sites sont en annexe 8 et 9 du lot n°3.

## ETENDUE DES PRESTATIONS

## – Généralité

Les prestations d’entretien ainsi que leurs fréquences (descriptif des tâches à accomplir, désignation des travaux, fréquences des opérations pour chaque site) sont décrites au planning établit en annexe 2 « Liste des prestations à réaliser ».

Toutes les précautions seront prises par le Titulaire pour que l’état des meubles, immeubles, aménagements, machines ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par les projections de produits.

Le lavage des sols sera effectué de façon à éviter l’altération des caractéristiques des sols.

## – Horaires d’intervention

Les interventions du Titulaire sont effectuées du lundi au vendredi en fin de journée, afin que les prestations soient exécutées de manières à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

Les prestations devront être exécutées par le Titulaire, en respectant les horaires suivants :

* + Tous les jours, sauf les samedis, dimanches et jours fériés, entre 16h30 heures et 20 heures pour les prestations quotidiennes (amplitude maximum à adapter).
  + Sauf pour les sites des Herbiers et de Fontenay le Comte où les prestations auront lieu entre 06h00 et 07h30.
  + Tous les jours, sauf les samedis, dimanches et jours fériés, entre 8 heures et 20 heures pour les prestations de nettoyage des vitres (amplitude maximum à adapter).
  + Le deuxième mardi après-midi du mois, entre 13 heures 30 et 18 heures (amplitude maximum à adapter), nettoyage machine du sol PVC de l’accueil (accueil du Siège) et shampoing machine des quatre (4) tapis d’entrée du Siège.

Toutes prestations effectuées en dehors de ces créneaux devront avoir fait au préalable, l’objet d’une demande d’autorisation auprès de l’organisme.

Les périodes d’intervention peuvent être modifiées en cours d’exécution à la demande de la CPAM de la Vendée par lettre recommandée avec avis de réception un mois avant la modification effective.

Le Titulaire pourra proposer une modification à la CPAM de la Vendée en justifiant et en motivant sa suggestion.

En aucun cas le titulaire ne pourra modifier les horaires d’intervention sur chacun des sites sans accord écrit de la CPAM de la Vendée.

## – Modification, augmentation ou diminution des prestations

Les prestations indiquées au présent CCTP sont susceptibles d’évoluer en cours de marché.

Le Titulaire s’engage à accepter toutes modifications de prestations selon les ouvertures, agrandissements, transferts et fermetures définitives des sites, sans indemnités.

Le Titulaire s’engage également à accepter les fermetures de certaines agences, ce dernier sera averti par courrier recommandé avec avis de réception un mois avant la fermeture du site.

En cas de fermeture temporaire d’un site égale ou supérieure à 7 jours calendaires le forfait mensuel donnera lieu à une facturation calculée au prorata du nombre de jours calendaires de fermeture sur le nombre de jour du mois concerné.

## PRESTATIONS A EXECUTER – NETTOYAGE DES LOCAUX

## – Niveau de qualité

Quatre niveaux de qualité sont définis en fonction de la zone d’occupation et de l’activité qui y est exercée.

Les zones d’occupation sont répertoriées en famille.

Un niveau de qualité est associé à une famille

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Code famille** | **Libellé** | **Niveau de qualité** |
| Famille A | ACCUEIL, ZONES ATTENANTES | QUALITE HAUTE |
| Famille B | PETITS BUREAUX ET ASSIMILES  (Jusqu’à 4 personnes) ET LOCAUX DIVERS (Salle de repos, locaux syndicaux …) | QUALITE STANDARD |
| Famille C | GRANDS BUREAUX ET ASSIMILES (Supérieur à 4 personnes, salles de réunion et de  formation) | QUALITE STANDARD |
| Famille D | LOCAUX D'HYGIENE / SANITAIRES ET ASSIMILES (Toilettes, douches) | QUALITE HAUTE |
| Famille E | CIRCULATION, ESCALIERS ET ASSIMILES (Couloirs, paliers, escaliers, ascenseurs,  espaces copieur) | QUALITE STANDARD |
| Famille F | HALL ENTRÉE DU PERSONNEL, DETENTE ET ASSIMILES (Salle de restauration, espaces de détente, espaces de convivialité, salle d’activités) | QUALITE STANDARD |
| Famille G | ESPACES REPAS | QUALITE HAUTE |
| Famille H | ARCHIVES, STOCKAGES | QUALITE ECONOMIQUE |
| Famille I | EXTÉRIEURS | QUALITE ECONOMIQUE |
| Famille J | CABINETS MEDICAUX | BIO NETTOYAGE |

## – Prestation à réaliser

## – Les prestations de nettoyage

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction du niveau de qualité.

L’annexe 2 du lot n°3 reprend, pour chaque niveau de qualité, les fréquences des interventions et les planifie.

Le Titulaire doit, quotidiennement, respecter ses obligations contractuelles.

Des plannings ont été établis en détaillant de nombreuses interventions, tout en tenant compte des niveaux de qualité exigés suivant le type d’occupation des locaux :

- Programmation pour la réalisation des prestations journalières, hebdomadaires et mensuelles

Les plannings s’appliquent dès le 1er décembre 2025.

## – Contenu des prestations à exécuter

Les prestations programmées correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à l’annuel), qui peuvent différer selon les sites ou bâtiments et dont le chiffrage se fera au forfait annuel.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaires sont :

- les sols : thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, ciment (brut ou peint), faux plancher

- les parois verticales : portes, cloisons hublots, sas d’entrée, murs rampes d’escalier, plinthe, goulottes et tuyauterie, vitres de portes, châssis de fenêtres et appuis de fenêtre.

- les objets meublants : objets se trouvant dans les locaux à usage du personnel, d’accueil du public ou tout élément de décoration ou servant de support à l’information.

- les éléments sanitaires : sol, parois verticales, cuvettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils), vide seau.

- Cuisine et coin repas : sols, parois verticales, évier, robinetterie, distributeurs, micro-onde, réfrigérateurs, meubles ou placards

Cette liste n’est pas exhaustive.

Il appartient au Titulaire d’assurer l’ensemble des tâches nécessaires au maintien de l’hygiène et de la propreté, ainsi que l’obtention des niveaux de qualité requis par la CPAM de la Vendée.

En cas de dégradation des protections (cire), le Titulaire remettra en état les sols autant de fois que nécessaire.

Les travaux de remise en état sont compris dans le prix.

Le présent marché étant un contrat à obligation de résultat, la fréquence des opérations doit être augmentée si la qualité n’est pas jugée satisfaisante lors des contrôles sans rémunération supplémentaire.

## – Veille des prestations

Le Titulaire doit effectuer les prestations demandées tout en suivant les plannings annexés au CCTP.

Il convient également au Titulaire d’effectuer une « veille » sur l’état des locaux.

Si un désordre est observé (eau au sol, papier au sol, etc..) et que la prestation permettant d’y remédier n’est pas prévue au planning le même jour, le Titulaire se doit d’effectuer la prestation supplémentaire sans que la CPAM de la Vendée ne lui demande.

Le Titulaire doit faire un état complet des locaux chaque jour afin de veiller au respect des cinq critères énoncés à l’article 4.9.4 du présent CCTP.

## – Spécificités de Centre d’Examen de Santé (C.E.S.)

Le Centre d’examen de santé est composé principalement de cabinets médicaux.

L’entretien du CES doit tenir compte de la diversité des lieux qui ont été classés en fonction du risque infectieux.

Des locaux bien entretenus seront un indicateur de la qualité du service rendu aux consultants

Le Titulaire s’assurera que le personnel affecté à ces locaux respecte les consignes de qualité du bio nettoyage et du nettoyage simple requis pour le CES. Il lui incombe de faire connaitre ces modalités de nettoyage au personnel affecté ainsi qu’à leur remplaçant en cas d’absence.

Les cabinets médicaux du CES doivent être nettoyés intégralement chaque jour.

L’annexe 7 du lot n°3 présente le mode opératoire qui décrit les modalités du bio nettoyage et nettoyage simple des surfaces et des sols devant être réalisés au Centre de Prévention et d’Examen de Santé (CES).

## FOURNITURE DES CONSOMMABLES SANITAIRES

Les consommables et les équipements permettant leur distribution sont fournis et mis en place par le Titulaire.

Une liste reprenant le nombre d’agents par site ainsi que le nombre des distributeurs d’essuie-mains, de savon et de papier hygiénique est joint en annexe 3 du lot n°3.

## Fourniture et mise en place des consommables

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée au marché.

Le Titulaire doit la fourniture et la mise en place des produits d’hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons, liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains).

Le prestataire fournira les produits et consommables en quantités et qualité suffisantes pour l’exécution des prestations, à savoir :

- les produits d’entretien **ECOCERT** des revêtements, des installations sanitaires, des métaux chromés, etc…

- du produit vaisselle et des éponges pour le réfectoire

- les sacs poubelles noirs à placer dans les corbeilles

- les sacs poubelles transparents pour les poubelles de tris et les poubelles extérieures

- les sacs poubelles biodégradables pour la poubelle « bio déchets »

- les consommables des sanitaires (papier hygiénique de qualité standard, essuie-mains, savon liquide, sacs poubelles selon la norme NF de dimension adéquate à la poubelle).

Le Titulaire chiffre dans l’acte d’engagement et l’annexe financière le coût pour la fourniture et la mise en place de ces consommables et des accessoires.

Les poubelles dans chaque WC ainsi que les poubelles pour essuie-mains sont fournis par la CPAM de la Vendée. La taille des sacs poubelles fournis par le Titulaire devront être adaptée

Les brosses WC seront fournies par la CPAM de la Vendée au Titulaire qui se chargera de l’approvisionnement.

Les produits devront être conformes aux prescriptions réglementaires françaises et européennes en vigueur à la date du marché.

Les produits livrés seront impérativement conformes aux fiches techniques fournies des distributeurs.

D’une façon générale, les produits livrés devront répondre aux spécifications, normes et prescriptions prévues par les lois, règlements et décisions en vigueur le jour de la livraison en ce qui concerne tant leur appellation, dénomination, origine, état, qualité, composition que leur conditionnement, présentation, emballage et étiquetage.

En cas d’arrêt de fabrication d’un produit, le prestataire s’engage à remplacer par un produit équivalent ou supérieur au même prix.

En cas de problématiques diverses, une qualité de papier hygiénique moindre pourrait également être demandée au prestataire.

## Approvisionnement – rupture de stock

Le prestataire s’engage à assurer au quotidien un parfait approvisionnement des produits d’entretien et de tous les consommables. Il doit prévoir un stock tampon pour chaque référence correspondant à un mois de prestation, et ce pour chaque site.

Le Titulaire s’engage à alimenter chaque distributeur et chaque sanitaire quotidiennement.

Le Titulaire s’engage à éviter toute rupture de stock.

Tout manquement entraînera une pénalité si la régularisation de l’approvisionnement n’est pas réalisée dans les 24h après demande par mail de la CPAM de la Vendée.

Si la CPAM de la Vendée était dans l’obligation de procéder elle-même à l’approvisionnement des consommables, il serait facturé le montant de la fourniture en sus de la pénalité.

## Fourniture et mise en place des distributeurs et matériels dans les sanitaires

Le prestataire s’engage à fournir et à mettre en place la quantité nécessaire de distributeurs et matériel sur la totalité des sites.

Le Titulaire procédera à la dépose, dans les règles de l’art, des anciens appareils distributeurs de papiers hygiéniques, d’essuie mains et de savon liquide.

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

Les distributeurs auront les caractéristiques suivantes :

- Distributeur de papier hygiénique double rouleaux

- Distributeur de savon liquide pour les mains

- Distributeur de papier essuie-mains feuille à feuille

Le Titulaire fournit et installe des distributeurs neufs, entièrement mécaniques et fonctionnant sans ressources d’énergie extérieure. Ils seront résistants, adaptés à la fréquentation et ne devront pas subir de panne ou détériorations répétées.

L’installation des nouveaux équipements doit être effectués dans les deux mois suivant le début de présent marché.

L’intégralité des distributeurs devront avoir une clé unique pour chaque type d’appareil. Un exemplaire de clés doit être remis à la CPAM de la Vendée.

Le prestataire assurera la maintenance des distributeurs pendant la durée du marché.

Dans le cas où les distributeurs ne seraient pas de qualité et de solidité suffisantes, la CPAM de la Vendée pourra exiger le remplacement du modèle dans tous les sites.

Il convient au Titulaire de s’assurer de la qualité du matériel installé.

En cas de panne ou de dysfonctionnement d’un distributeur susmentionné, le Titulaire procédera à toute réparation nécessaire ou échange de l’appareil dans les 24 heures, sous peine de pénalité.

La non-réparation dans les délais sera considéré comme une rupture d’approvisionnement et entrainera l’application de pénalités.

En cas de difficulté à l’installation d’un équipement (accroche difficile, support incompatible,) le Titulaire informera la CPAM de la Vendée afin qu’une solution commune soit apportée dans les meilleurs délais

## LE TRAITEMENT DES DECHETS – TRI SELECTIFS

La CPAM de la Vendée a des engagements environnementaux et des obligations nationales et procède donc au tri sélectif des déchets (déchets traditionnels, papiers, bio-déchets, plastique et verre).

En cas d’évolution réglementaire ou d’obligation envers la CAISSE NATIONALE de l’ASSURANCE MALADIE, le Titulaire doit adapter ses prestations sans coût supplémentaire.

## Le tri au siège

Les agents de la CPAM de la Vendée en poste au SIEGE doivent assurer le tri sélectif avec double poubelles. Des bannettes cartons individuelles de récupération du papier (sans foisonnement) est mis à disposition des agents.

Le ramassage de ces déchets ainsi que le vidage dans les containers réservés à cet effet sont à la charge du titulaire.

Le Titulaire adaptera son matériel (chariots double sacs) et prévoira les moyens nécessaires afin d’assurer cette charge.

Les fréquences de ramassage sont indiquées dans le planning joint en annexe 2.

Le Titulaire s’assurera également que les déchets, recyclables ou non recyclables, soient bien jetés dans les containers prévus à cet effet.

## Le tri dans les autres sites

En ce qui concerne les sites de la CPAM de la Vendée autre que le SIEGE, le Titulaire respectera les consignes locales.

Pour précision la CPAM de la Vendée est en collaboration avec un prestataire pour la ramasse du papier dans les sites.

## Les déchets divers et ordures ménagères

Le Titulaire procédera à l’enlèvement des déchets dans les bureaux, locaux et locaux annexes selon le planning joint en annexe 2 du lot n°3.

Les déchets des locaux sanitaires, des bureaux et des services techniques sont enlevés préalablement aux opérations de nettoyage.

Les déchets des cendriers extérieurs seront recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d’incendie.

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du titulaire

## Sorties et ramassage des containers

Les containers du site du SIEGE seront sortis par la CPAM de la Vendée.

Concernant les autres sites, le Titulaire se conformera aux pratiques locales de chaque site de la CPAM de la Vendée.

Il effectuera la sortie et la rentrée des containers et prendra les dispositions nécessaires à la bonne exécution de cette prestation (horaires de sortie, décalage du ramassage cause d’intempérie ou jour férié).

En cas de modification ou d’évolution des ramassages (jour, fréquence,…) le Titulaire adaptera sa prestation sans surcout.

En cas de disparition ou vol de containers, le Titulaire alertera la CPAM de la Vendée.

## CONTROLE DES PRESTATIONS

## Le seuil d’acceptabilité

Pour chaque groupe de locaux, et selon les niveaux de qualité requis des objectifs minimaux sont à atteindre.

- Qualité Bio Nettoyage : 95%

- Haute Qualité : 90 %

- Qualité Standard : 80 %

- Qualité Economique : 70 %

## Les contrôles qualité

Des contrôles seront programmés régulièrement en interne afin de vérifier que les prestations inscrites au planning de nettoyage (annexe 2) sont bien respectées.

Des contrôles contradictoires avec le Titulaire seront également programmés.

Les contrôles portent sur le résultat de l’ensemble des prestations définis au marché, selon les critères indiqués à l’article 4.6 du présent CCTP.

## Les contrôles internes

Chaque semaine, la CPAM de la Vendée peut procéder à la vérification de la bonne exécution des prestations, conformément au planning de l’annexe 2 du lot n°3.

Le non-respect de ces opérations planifiées entraînera des pénalités aux résultats.

## Les contrôles contradictoires

La CPAM de la Vendée vérifiera avec le Titulaire de façon aléatoire et inopinée la qualité de la propreté.

Ces contrôles permettront de définir une valeur moyenne par contrôle de la propreté obtenue par le Titulaire.

Ces contrôles seront impérativement effectués par l’inspecteur d’encadrement en charge du site.

Le personnel œuvrant ne pourra être inspecteur d’encadrement.

A chaque contrôle programmé, interne ou inopiné, les quatre groupes de locaux doivent être contrôlés.

La CPAM de la Vendée a la possibilité de choisir de contrôler des locaux supplémentaires si elle le juge utile, pour souligner une situation de non–conformité.

Les contrôles programmés sont indiqués au planning préétabli en annexe 5. Ils seront effectués en début de journée.

Ces contrôles ne dispensent pas le Titulaire d’effectuer lui-même le suivi des prestations effectuées par ses salariés pour identifier et remédier aux dysfonctionnements afin de garantir le niveau de propreté attendu.

## La fiche de contrôle qualité

Chaque fiche de contrôle qualité comprend les différents points à vérifier.

Il est indiqué si la prestation demandée est réalisée ou non ; une note est alors spécifiée :

* 0 = tache non réalisée
* 1 = tache réalisée

Grace à cette notation, il sera déterminé le taux de propreté obtenu par niveau de qualité.

Des fiches de contrôles selon les niveaux de qualité seront utilisées pour l’élaboration des contrôles.

Un exemplaire type de fiches de contrôle est en annexe 6 du présent CCTP.

Ces fiches seront signées par les deux parties préalablement nommées.

Les originaux seront remis aux représentants de la CPAM de la Vendée et un double remis au Titulaire.

## Résultat des contrôles

La confrontation du nombre de résultats conformes avec le nombre de mesures effectuées détermine la note du contrôle. La comparaison de cette dernière avec le niveau de qualité souhaité permettra le cas échéant, l’application des pénalités prévues au cahier des charges et nécessitera la mise en place d’actions correctives.

Lorsque les seuils d’acceptabilité ne sont pas atteints, des pénalités aux résultats seront appliquées.

En cas de résultats insuffisants, une remise en état sera programmée dans les meilleurs délais (deux semaines maximum). Un nouveau contrôle permettra de constater sa réalisation.

## EXECUTION DES PRESTATIONS - PRECISIONS

## Outils et matériels à mettre en place par le Titulaire

## Cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place, sur chaque site, par le Prestataire.

Ce cahier permet de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Il doit être consulté quotidiennement par les agents d’exécution.

Les doléances peuvent être l’origine d’une opération de vérification.

Ce cahier sera accessible aux deux parties et sera contrôlé par la CPAM de la Vendée.

## Cahier de présence

Un cahier de présence est mis en place, sur chaque site, par le Prestataire.

Ce cahier permet à l’Organisme de vérifier en temps réel la présence d’individu dans ses locaux.

Le personnel du prestataire indiquera son heure d’arrivée sur le site et son heure de départ.

## Locaux du Titulaire

Au SIEGE, la CPAM de la Vendée met à disposition du Titulaire un local d’environ 20 m² qui sera alloué à son personnel. Il dispose de vestiaires et peut servir de salle de repos et de salle de stockage.

A chaque étage, il y a un petit local de 3 m² permettant de stocker le petit matériel.

La CPAM de la Vendée se réserve le droit d'accès à ces locaux.

La CPAM de la Vendée 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 la CPAM de la Vendée, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

## Machine à laver – sèche-linge

Le Titulaire installe au SIEGE, à sa charge, une machine à laver permettant de laver le matériel de nettoyage textile (lavette, franges, etc..). Il annexe à son offre sa fiche de technique.

La CPAM de la Vendée prévoit les arrivées et évacuations nécessaires au branchement de la machine.

Si le Titulaire a conclu un contrat avec un prestataire externe pour le lavage du matériel de nettoyage textile, il doit présenter son contrat à la CPAM de la Vendée à chaque renouvellement du présent marché.

## Chariots de ménage - matériels

Le Titulaire équipe chacun de ses agents de chariot à double sacs, et les identifiera au nom de son agent.

Les chariots sont entreposés dans le local mis à disposition par la CPAM de la Vendée.

Après chaque utilisation, les chariots sont nettoyés. (Seaux vidés et rincés, lingettes usagées jetées.)

L’état de propreté des chariots est contrôlé lors du contrôle ménage et peut donner lieu à des pénalités.

Le Titulaire assure l’achat et l’approvisionnement en matériel de nettoyage, afin de permettre la réalisation correcte des travaux. Chaque employé(e) doit en permanence avoir au minimum à sa disposition :

* un chariot mobile double permettant le tri sélectif (sac poubelle et bannettes) ;
* un aspirateur en parfait état de marche et conforme aux normes CE ;
* le petit matériel de nettoyage (balais, serpillières, etc.).

**Les produits utilisés doivent être écologique et répondre à la norme ECOCERT ou équivalent.**

Le Titulaire annexe à son offre les fiches techniques du matériel utilisé.

L’eau et l’électricité sont fournies par l’organisme. Seules les prises dans les couloirs doivent être utilisées. Il est formellement interdit d’utiliser les prises du pré-câblage électrique et informatique (prises situées dans les bureaux).

## Livraison des consommables ou matériels

En cas de livraison de consommables ou matériel, le Titulaire prend ses dispositions pour accueillir le livreur. En cas d’absence d’un représentant du Titulaire, la CPAM de la Vendée ne réceptionne aucune livraison.

## Dispositions applicables aux agents du Titulaire

Le Titulaire et son personnel prennent connaissance du règlement intérieur des établissements où il intervient et règlement d’évacuation incendie.

La CPAM de la Vendée s’engage à faciliter l’accès du Titulaire aux locaux de stockage, sous réserve du respect par celui-ci des règles de sécurité et de confidentialité.

L’exécution des prestations se fait dans le respect des normes et des règlements en cours et à venir.

Le Titulaire et son personnel prennent connaissance du livret du prestataire transmis par la CPAM de la Vendée.

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le Titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

* le travail en hauteur ;
* l’encombrement des passages ;
* les zones interdites ;
* l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage ;
* l’interdiction de vider les cendriers dans les corbeilles à papier ;
* l’emploi de serpillières et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant ;
* le port de la ceinture de sécurité lors du nettoyage des vitres ;
* l’obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles ; les conditions de travail à respecter dans les zones amiantées (le DTA et le DAT seront à disposition du titulaire).

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propre aux différents sites.

Il est notamment interdit au personnel du Titulaire :

* D’utiliser le téléphone, les photocopieurs, les ordinateurs, les fax, sans autorisation de la CPAM de la Vendée ou de son représentant ;
* de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux ;
* d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
* de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances;
* de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux ;
* de manquer de respect aux usagers ;
* de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
* de pénétrer sur le site sans badge ;
* de fumer ou de vapoter dans les locaux ;
* d’amener sur le lieu de travail des enfants ;
* d’amener des animaux.

Pour le siège, où plusieurs préposés sont nécessaires pour exécuter la prestation, l’éventuelle concertation entre eux pour la répartition des tâches a lieu dans le local affecté au Titulaire, sur le palier des ascenseurs.

## Liste du personnel

Lors du début d’exécution du marché, le Titulaire doit remettre à l’Organisme une liste complète de l’ensemble de ses agents œuvrant sur les sites de la CPAM de la Vendée, en précisant les nom, prénom et moyens d’accès (externe et interne).

Cette liste doit être mise à jour à chaque modification de personnel (remplacement temporaire ou définitif) et adressée à l’Organisme par mail dans un délai de 48 heures maximum.

La CPAM de la Vendée se réserve de droit de refuser l’accès à ses locaux aux personnes se présentant comme agents du Titulaire mais qui n’ont pas été déclaré au préalable par le Titulaire à la CPAM de la Vendée.

L’absence de mise à jour peut donner lieu à des pénalités.

## Accès aux locaux

La CPAM de la Vendée remet au représentant du Titulaire des badges d’accès aux locaux de la CPAM de la Vendée.

Le Titulaire veille que son personnel demande, si besoin, l’ouverture des locaux maintenus fermés pour des raisons de sécurité, et prend toutes précautions pour assurer la sécurité des biens ainsi que celle des personnels et du public.

## Fermetures des portes et des ouvrants

Le personnel du Titulaire doit fermer tous les ouvrants et fenêtres après son passage dans les locaux.

Il doit veiller également à la fermeture de toutes les portes d’accès aux bâtiments et des volets situés au niveau -1 et 0 des bâtiments.

Tout oubli peut engendrer l’application de pénalité.

Toute intervention de la société en charge de la sécurité des locaux de la CPAM de la Vendée pour effectuer la fermeture de portes, ouvrants et fenêtres après le passage du Titulaire peut donner lieu à des pénalités.

## Vêtements de travail - Identification du personnel du Titulaire

Le Titulaire doit doter le personnel d'exécution, féminin et masculin, d'un vêtement de travail adéquate au nettoyage des locaux chauffés et éventuellement de protection pour les prestations plus spécifiques.

Afin d’identifier le personnel du Titulaire, ce dernier équipe ses agents de vêtement identifiés au nom commercial du Titulaire.

Ce vêtement doit être approprié à l’activité.

Le personnel est également équipé de tous les équipements de protection individuelle nécessaire à leur intervention.

Aucun agent n’est admis s'il n'est revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuni de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

## Formation du personnel du Titulaire

Toutes formations à l’utilisation des machines (auto-laveuse, cireuse, etc..) ou aux procédés internes du Titulaire doivent être effectuées en dehors des heures de prestations de ménage indiquées au présent marché.

## Développement durable – Sensibilisation des agents du Titulaire

Le Titulaire sensibilise ses agents au développement durable.

Il est évité tout éclairage superflu. Le Titulaire veille à ce que l’éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l’exécution des prestations.

L’éclairage général de l’ensemble des locaux est interdit.

A la fin de la prestation, une vérification de l’extinction de toutes les lumières est effectuée par le ou les techniciens du Titulaire.

Le Titulaire veille également à prendre toutes les dispositions nécessaires pour ne pas laisser couler l’eau inutilement.

Il s’engage à proposer des produits respectueux de l’environnement et de la santé du personnel et des utilisateurs.

Le Titulaire est tenu d’utiliser des produits répondant aux éco labels.

En cas de défaillance technique au sein des locaux de la CPAM de la Vendée relevé par le personnel du Titulaire (fuite, lumière, etc…) le désordre est relevé dans le cahier de liaison afin d’informer les services techniques de la CPAM.

## NETTOYAGE DE LA VITRERIE - SPECIFICITES

## Prestation forfaitaires

Les prestations suivantes sont comprises dans le forfait :

• Nettoyage de la vitrerie extérieure

• Nettoyage de la vitrerie intérieur

• Nettoyage des portes vitrées (intérieures et extérieures)

• Nettoyage des cloisons vitrées

• Nettoyage et dépoussiérage des encadrements

La fourniture du matériel et des produits nécessaires pour réaliser les travaux demandés sont également inclus dans le montant forfaitaire

L’eau nécessaire à l’exécution de la prestation est fournie par la CPAM de la Vendée.

## Prestation non-forfaitaires

Pendant la durée du marché, la CPAM de la Vendée peut demander au titulaire des prestations complémentaires dont la nécessité apparaîtrait à la suite d’un besoin ponctuel, d’un constat d’anomalie ou d’un besoin d’adaptation ou de rénovation.

Ces interventions font l’objet de commandes individuelles établies à partir de devis détaillés fournis par le titulaire. L’exécution ne peut intervenir qu’après l’accord écrit de la CPAM de la Vendée.

Les prestations d’entretien ainsi que leurs fréquences (descriptif des tâches à accomplir, désignation des travaux, fréquences des opérations pour chaque site) sont décrites au planning établit en annexe 4 du Lot n°3.

## Planning d’intervention

Les prestations sont effectuées en une seule intervention, sans coupure sauf intempéries.

Le Titulaire informe la CPAM de la Vendée de la date effective d’intervention par courriel ([achats.cpam-vendee@assurance-maladie.fr](mailto:achats.cpam-vendee@assurance-maladie.fr)) un mois avant, tout en se conformant au planning établit en annexe 2 du lot n°3.

Si l’une des deux parties désire déplacer une intervention, elle en informe par courriel l’autre au moins 2 jours ouvrables avant la date prévue.

Les périodes d’intervention peuvent être modifiées en cours d’exécution à la demande de la CPAM de la Vendée par courriel avant la modification effective.

Le Titulaire peut proposer une modification à la CPAM de la Vendée en justifiant et en motivant sa suggestion.

En aucun cas le titulaire ne peut modifier les dates d’intervention sur chacun des sites sans accord écrit de la CPAM de la Vendée.

D’une manière générale, les interventions du titulaire ne doivent pas perturber le bon fonctionnement de la CPAM de la Vendée et être réalisées avec tous les moyens nécessaires en vue de réduire au maximum leur durée.

## Matériels – Produits d’entretien

Le Titulaire apporte l’intégralité du matériel qu’il lui est nécessaire pour l’exécution de sa prestation.

Durant son intervention, il s’assure que son matériel ne soit pas entreposé de telle sorte à gêner le personnel de la CPAM de la Vendée, ni à obstruer les allées, paliers, escaliers, portes et issues des secours.

Les produits d’entretien sont à la charge exclusive du Titulaire.

Ces produits doivent être conformes à la législation en vigueur, de première qualité, non corrosif et adaptés aux surfaces à nettoyer.

Toutes les précautions sont prises par le Titulaire pour que l’état des meubles, immeubles, aménagements, machines ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par les projections de produits.

L’eau et l’électricité nécessaires à l’exécution de la prestation sont fournies par la CPAM de la Vendée.

Il est précisé au Titulaire que le nettoyage de son matériel et le vidage de son seau ne peuvent se faire dans les lavabos des sanitaires.

## Sécurité

Les opérations de nettoyage de la vitrerie sont conduites dans le respect des normes en vigueur.

Le Titulaire travaille en permanence dans le respect des règles de sécurité.

Les agents d’exécution disposent de tous les moyens nécessaires à leur sécurité, moyens auxquels ils ont été formés, et notamment harnais, longes, perches, nacelles, descendeurs, etc…

Le Titulaire est réputé avoir apprécié exactement toutes les sujétions auxquelles il se trouve confronté pour satisfaire à ses obligations contractuelles.

Le Titulaire supporte la responsabilité entière des dégâts qu’il peut occasionner pendant la durée des prestations. Il supporte en cas de détérioration, les frais de remise en état.

## Nettoyage des vitres en hauteur

Certaines vitres situées au SIEGE nécessitent l’utilisation d’une nacelle ou l’intervention d’alpinistes.

Les moyens de levage ou d’accès aux surfaces à nettoyer sont fournis par le Titulaire.

Le Titulaire prend ses dispositions afin de mettre en sécurité la zone de travail

Le Siège est équipé de points d’ancrage permettant l’accrochage d’équipement de protection individuelle (EPI) ou de supports d’EPI ; contre les chutes de hauteur.

La CPAM de la Vendée fait procéder à la vérification de ces équipements par un bureau de contrôle agréé. Le Titulaire se doit d’être en possession du rapport de conformité avant toute intervention.

## Contrôle des prestations de nettoyage de la vitrerie

Le contrôle de la prestation est effectué dès la fin de celle-ci.

La vitrerie extérieure n’est pas concernée par l’obligation de résultat.

Le nettoyage de la vitrerie est une opération d’entretien dont l’objectif principal est d’assurer un niveau de propreté contrôlable visuellement. L’ensemble est jugé satisfaisant lorsque toutes les surfaces seront uniformément transparentes et exemptes de poussières et de traces.

Après constatation d’une défaillance concernant la prestation du Titulaire, la CPAM de la Vendée sollicite le Titulaire en réparation.

En cas de désaccord la CPAM de la Vendée peut exiger une réunion avec un représentant du Titulaire.

## Rapport d’intervention

Le titulaire doit, après chaque intervention, établir un rapport d’intervention incluant :

* La date
* Les noms et prénoms des personnes intervenantes
* les travaux réalisés

Le rapport d’intervention, signé par les représentants du titulaire et de la CPAM de la Vendée, est remis, après chaque visite, au service Gestion des biens et des services.

En l’absence de ces rapports, aucune facture ne peut être mandatée.

## MODALITE DE SUIVI

Afin de permettre un suivi régulier d’exécution des prestations, une réunion est organisée, sur la durée du marché, mensuellement ou après les contrôles qualité contradictoires réalisés au siège de la CPAM de la Vendée.

Un procès-verbal contradictoire peut être établi à l’issue de la réunion.

## ENDADREMENT DU PERSONNEL

Le personnel affecté sur les sites est placé sous l'autorité hiérarchique du Titulaire, qui, en tout état de cause, conserve sa qualité d'employeur avec les conséquences en résultant.

## Inspecteurs des sites

Le contrat est placé sous la conduite d'un Inspecteur des sites désigné par le Titulaire après notification du contrat, et qui est l'interlocuteur direct auprès du représentant de la CPAM de la Vendée.

Il est présent sur le site - sur convocation du représentant de la CPAM de la Vendée- pour des réunions de suivi et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire.

Ce dernier doit être présent - sur convocation du Service Gestions de biens et des Services de la CPAM de la Vendée - et participe aux contrôles qualité.

Cet inspecteur est responsable :

* De la mise en application des méthodes préconisées par le Titulaire ;
* Du contrôle de la qualité des prestations ;
* De la vérification de la prise en compte des doléances du personnel et/ou du public répertoriées quotidiennement dans le cahier de liaison en place au Service Contrats de la CPAM de la Vendée ;
* De la sécurité du personnel et des biens.

## Chef d’équipe

Ce chef d'équipe est chargé pendant son temps de travail :

* Du management de son équipe ;
* De l'organisation du travail ;
* De la supervision des prestations quotidiennes ;
* De la prise en compte quotidienne des doléances du personnel et/ou du public figurant sur le cahier de liaison ;
* Du respect de la discipline par son personnel ;
* De la formation de son personnel à l'obligation de moyens renforcée.

Pendant le temps restant, il peut participer au travail de l'équipe.

Le Titulaire doit obligatoirement affecter en permanence au Siège Social un Chef d’équipe.

## PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES – BONS DE COMMANDES

Des bons de commande peuvent être émis pour le site de la CPAM concerné pour la réalisation de prestations de nettoyage non prévues dans la partie forfaitaire.

Les bons de commande sont établis sur la base de devis respectant l’annexe tarifaire de l’Acte d’Engagement.

Chaque bon de commande doit être notifié au Titulaire avant tout commencement d’exécution.

Les bons de commande émis par la CPAM de la Vendée par mail et notifiés au Titulaire comportent la durée pendant laquelle les prestations sont exécutées.

Les bons de commandes peuvent être émis jusqu’au terme du marché, sans que leur durée d’exécution ne puisse excéder 1 mois la date limite d’exécution du marché.

## CONTINUITE DE SERVICES

Le Titulaire est tenu d’assurer la continuité du service par tout moyen et à ses frais.

Le cas échéant, la CPAM de la Vendée peut faire procéder par un tiers à l’exécution des prestations prévues par le marché, aux frais et risques du titulaire, soit en cas d’inexécution par ce dernier d’une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du marché prononcée aux torts du titulaire.

## Service minimal en cas d’arrêt de travail

En cas de grève de son personnel, le Titulaire s’engage à assumer ses obligations sans conséquences pécuniaires pour la CPAM de la Vendée Les frais de grève au sein de l’entreprise du Titulaire ne constituent en aucune manière un fait relevant de la force majeure.

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

## Absence prolongée, départ du personnel, remplacement, congés et grèves

En cas d'absence ou de départ de la personne affectée à l'exécution des prestations, le Titulaire doit immédiatement en aviser la CPAM de la Vendée par tout moyen, y compris de manière électronique et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, en remplaçant la personne absente, par un personnel de niveau équivalent.

Cette obligation de remplacement s’impose également en cas de congés et de grève du personnel.

Il doit en informer la CPAM de la Vendée afin que celle-ci agrée expressément ce nouvel intervenant ou rejette le candidat proposé. Le Titulaire proposera alors un nouvel intervenant le cas échéant.

En cas d’agrément, le Titulaire fournit à la CPAM de la Vendée, la fiche d’identité correspondante de la personne remplaçante, au Service de la Gestion des biens et de service de la CPAM de la Vendée.

En aucun cas le remplacement du personnel ne peut justifier une augmentation du tarif indiqué.

## RECUSATION DU PERSONNEL

Pendant toute la durée d'exécution des prestations, la CPAM de la Vendée se réserve le droit de demander la récusation des personnels du Titulaire qui s'avéreraient inadaptés à l'exécution de la prestation, sans que la décision de la CPAM de la Vendée nécessite de justification.

Le Titulaire doit alors procéder au remplacement des personnels dans les conditions précisées à l’article 3.15.1 du présent CCTP.

## REGLES DE SECURITE

Le Titulaire est responsable de ses préposés et notamment du non-respect des consignes de sécurité, des accidents survenus par le fait de son personnel, des dégâts produits ainsi que des vols de ses employés.

Il est bien entendu qu’aucune personne étrangère à l’entreprise (organisation syndicale, conjoint, enfants, etc…) ne doit, en aucun cas pénétrer dans les immeubles.

Les préposés du Titulaire du marché seront responsables si des tiers rentrent dans les locaux en même temps qu’eux.

## Signalisation des travaux

Chaque fois que cela est nécessaire, le Titulaire doit, à ses frais et, après approbation par la CPAM de la Vendée, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel de la CPAM de la Vendée de la présence de zones interdites.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, la CPAM de la Vendée se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

## Plan de prévention

Les dispositions du décret n° 92-1 58 du 20 février 1992 sur la prévention des risques professionnels sont applicables de plein droit. Elles régissent les relations de travail entre l’entreprise utilisatrice et l’entreprise extérieure assurant les prestations, objet du présent marché.

Le plan de prévention est complété conjointement entre les deux parties avant le début du marché et des prestations. Le document final est obligatoirement revêtu de la signature du représentant de chacune des parties.

## Responsabilité et obligations particulière du Titulaire

## Obligations particulières

Le Titulaire est tenu d’observer les obligations suivantes au risque d’encourir sa responsabilité :

- le personnel du Titulaire est tenu à la plus grande discrétion ; il lui sera formellement interdit de prendre connaissance ou de dérober des documents et de divulguer des renseignements dont il pourra avoir connaissance fortuitement à l’occasion de son travail.

- le Titulaire est tenu de se soumettre aux consignes de la personne responsable du marché ou de son délégataire désigné.

Le Titulaire doit fournir dans un délai de **HUIT JOURS**, la liste nominative des employés et de l’encadrement.

Dès qu’un changement intervient, une nouvelle liste est transmise par mail, avant le début des prestations de la nouvelle personne.

La qualification, la formation des agents doivent être spécifiées, de même que celles de l’encadrement des préposés et du responsable du site CPAM. En cas d’absence de celui-ci (vacances, maladie, formation, démission), le Titulaire du marché doit justifier que le remplaçant possède la même qualification.

## Responsabilités particulières

Le Titulaire est responsable des préjudices qui pourraient être causés par le manque de discrétion de son personnel.

Le Titulaire supporte seul et sans pouvoir exercer aucun recours contre la CPAM, les conséquences des accidents et dommages de toute nature qui peuvent survenir à des tiers agissant pour son compte, à l’occasion des prestations effectuées.

## MODIFICATIONS DES PRESTATIONS

La CPAM de la Vendée se réserve le droit de procéder :

- à des modifications dans le nombre de sites à entretenir (suppressions, déplacements),

- à des modifications des locaux dans chaque site,

- à des transferts de locaux,

- à des changements dans la nature des sols ou des équipements à entretenir et à nettoyer,

- à des modifications temporaires ou définitives de fréquence et de volume de nettoyage sans que le titulaire puisse élever une quelconque réclamation. Dans cette éventualité, le montant du marché est augmenté ou réduit proportionnellement et, selon le cas, un avenant modificatif au marché ou une mise au point du marché sera établi(e).

Le montant doit être cohérent avec les prix à l’acte d’engagement.

En cas de prestations similaires à faire réaliser, la CPAM de la Vendée aura recours à la procédure négociée.

## SUSPENSION DES PRESTATIONS

Pour des raisons particulières, la CPAM de la Vendée peut être amenée à fermer temporairement un (ou plusieurs) site(s).

Les prestations seront soit reportées, soit elles sont suspendues pendant la durée de fermeture de chaque site concerné.

En cas de suspension, le montant des prestations correspondantes est déduit du forfait.

## AJOUTS DE NOUVELLES ZONES A NETTOYER

Le Titulaire est informé que des travaux de construction via une surélévation sont actuellement en cours au Siège de la CPAM de la Vendée. Il est fait, au cours du présent marché, intégration de ces locaux comme nouvelles zones à nettoyer.

Les prestations supplémentaires font l’objet d’un avenant conformément aux prix mentionnés dans à l’acte d’engagement.

Le Titulaire est averti par tous moyens afin qu’il puisse prendre les mesures nécessaires à son organisation.

Il sera fait application, sur les nouvelles zones à nettoyer, d’un ajustement des superficies sur la base des prix unitaires journaliers au m² multiplié par le nombre de jours concernés selon la classification desdites zones (bio –nettoyage, haute qualité, etc…)

Un avenant est établi.

## REFACTION POUR LOCAUX EN TRAVAUX

Il est précisé, qu’au cours de la durée du marché, le siège social de la CPAM de la Vendée doit être réhabilité. Ces travaux se font selon un phasage en site occupé. Certains locaux sont donc momentanément en travaux donc inoccupés et inaccessibles.

Il est fait application de réfaction sur ces zones sur la base d’un prix unitaire journalier au M² multiplié par le nombre de jours concerné.

Le Titulaire est averti par tous moyens afin qu’il puisse prendre les mesures nécessaires à son organisation.