

8 place Louis Sellier
80021 AMIENS CEDEX 1

**ACCORD-CADRE DE SERVICES N° 2025/026 du 17/07/2025
PASSÉ SELON UNE PROCÉDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES ET PARTICULIÈRES
(CCTP) – COMMUN AUX DEUX LOTS**

OBJET DU MARCHE:

**NETTOYAGE DES IMMEUBLES ET DES VITRERIES
DE LA CPAM DE LA SOMME**

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS	5
Article 1. Dispositions générales	5
Article 2. Contexte	5
Article 2.1. Contexte Particulier Lot n°1	6
Article 2.2. Contexte Particulier Lot n°2	6
Article 3. Objet de l'accord-cadre	6
CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS RELATIVES AU LOT N° 1	8
Article 4. Principes généraux	8
Article 4-1 – Objet du lot 1	8
Article 4-2 – Le Patrimoine Immobilier de la CPAM de la Somme	8
Article 4-2-1 – Adresses des sites	8
Article 4-2-2 – Description et surface des locaux	8
Article 4-3 – Etendue des prestations	8
Article 4-3-1 – Généralité	8
Article 4-3-2 – Horaires d'intervention	9
Article 4-3-3 – Modification, augmentation ou diminution des prestations	9
Article 4-3-4 – Finalité des prestations	9
Article 4-3-5 – Prestations non forfaitaires	10
Article 5. Prestations à exécuter – Nettoyage des Locaux	10
Article 5-1 – Niveaux de qualité	10
Article 5-2 – Prestations à réaliser	11
Article 5-2-1 – Les prestations de nettoyage	11
Article 5-2-2 – Contenu des prestations à réaliser	11
Article 5-2-3 – Bio nettoyage	12
Article 5-2-4 – Veille des prestations	12
Article 5-3 – Fournitures et consommables	12
Article 5-3-1 – Sacs Poubelles – Produits d'entretien – Consommables	12
Article 5-3-2 – Approvisionnement – Rupture de stock	13
Article 5-3-3 – Désodorisants dans les WC	13
Article 5-4 – Le traitement des déchets – Tri sélectif	13
Article 5-4-1 – Le tri au Siège, CAD et Musigny	13
Article 5-4-2 – Le tri dans les autres sites	14
Article 5-4-3 – Les déchets divers et ordures ménagères	14
Article 5-4-4 – Sorties et ramassage des containers	14
Article 5.4.5 – Option obligatoire – nettoyage du matériel informatique	15
Article 6 Contrôle des prestations	15
Article 6-1 – Le seuil d'acceptabilité	15
Article 6-2 – Les contrôles qualité	15
Article 6-2-1 – Les contrôles internes	15
Article 6-2-2 – Les contrôles contradictoires	15
Article 6-2-3 – La fiche de contrôle qualité	16
Article 6-2-4 – Résultat des contrôles	16
Article 7. Exécution des prestations - précisions	16
Article 7-1 – Outils et matériel à mettre en place par le Titulaire	16
Article 7-1-1 – Cahier de liaison / présence (matérialisé ou dématérialisé)	16
Article 7-1-3 - Chariots de ménage	17

Article 7-1-4 - Moyens d'accès- badge	17
Article 7-1-5 - Livraison de produits d'entretien ou de matériel de nettoyage	17
Article 7-2 – Dispositions applicables aux équipes du Titulaire	17
Article 7-2-1 - Chef d'équipe CAD - Siège	17
Article 7-2-2 - Sécurité – Utilisation du matériel	17
Article 7-2-3 - Liste du personnel	18
Article 7-2-4 - Accès aux locaux	18
Article 7-2-5 - Fermeture des portes et des ouvrants	18
Article 7-2-6 - Identification du personnel du Titulaire – Protection individuelle	19
Article 7-2-7 – Formation du personnel du Titulaire	19
Article 7-2-8 – Interlocuteurs	19
Article 7-3 – Développement durable – Sensibilisation des agents du Titulaire	19
CHAPITRE 3 : DISPOSITIONS RELATIVES AU LOT N° 2	21
Article 8. Objet du lot n°2	21
Article 9. Prescriptions techniques	21
Article 9-1 – Description et surfaces des locaux	21
Article 9-2 – Description des prestations	22
Article 9-2 -1 – Prestations forfaitaires	22
Article 9-2 -2 – Prestations non forfaitaires	22
Article 10. Modalités et conditions d'exécution des prestations	23
Article 10-1 - Planning d'intervention	23
Article 10-2 - Cadre d'intervention	23
Article 10-3 - Interlocuteurs	24
Article 10-4 - Matériel – Produits d'entretien	24
Article 10-5 Sécurité	25
Article 10-6 Nettoyage des vitres en hauteur	25
Article 10-7 Contrôle des prestations	25
Article 10-8 Rapport d'intervention	25

Annexes jointes au présent CCTP

LOT 1

- ☒ Annexe 1 : Nombre d'heures proposées par la société
- ☒ Annexe 2 : Moyens proposés pour assurer la prestation
- ☒ Annexe 3 : Correspondants
- ☒ Annexe 4 : Liste avec adresse des différents sites
- ☒ Annexe 5 : Description des surfaces- Surface des locaux
- ☒ Annexe 6 : Plans des sites
- ☒ Annexe 7 : Détails des prestations planifiées
- ☒ Annexe 8 : Planning des contrôles Qualité
- ☒ Annexe 9 : Fiches de contrôles qualité
- ☒ Annexe 10 : Prestations Bio qualité
- ☒ Annexe 11 : Fiche technique entretien Flotex
- ☒ Annexe 12 : Remise de badge

LOT 2

- ☒ Annexe 1 : Coordonnées des sites
- ☒ Annexe 2 : Correspondants
- ☒ Annexe 3 : Surfaces de la vitrerie
- ☒ Annexe 4 : Fréquences des prestations à réaliser
- ☒ Annexe 5 : Planning annuel des prestations

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS

Article 1. Dispositions générales

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des clauses du présent document et se doit de signaler par écrit à la CPAM de la Somme toute erreur, omission, imprécision ou contradiction décelée. Si ce n'est pas le cas, le présent document sera considéré comme accepté dans son intégralité.

Le présent CCTP a pour objet de préciser les conditions et les spécificités techniques à appliquer pour l'exécution des prestations objets de l'accord-cadre.

Toutes les prestations sont réalisées conformément aux règles de l'art, aux différents documents contractuels, aux règles afférentes à la profession, lois, décrets, arrêtés et leurs circulaires d'application dont les textes sont en vigueur à la date de la notification de l'accord-cadre. Notamment, les techniques et outils utilisés par le titulaire sont réputés conformes aux normes en vigueur.

En cas de modification de l'un de ces textes ou de la publication d'un nouveau entre la notification de l'accord-cadre et la date des prestations, le titulaire doit faire connaître dans les plus brefs délais à la CPAM de la Somme, les incidences éventuelles résultant de l'application de la nouvelle réglementation. Faute de les avoir signalées en temps utiles, les modifications nécessaires demandées, pour mise en conformité avec la nouvelle réglementation, sont à la charge du titulaire. Ces incidences éventuelles ne peuvent pas modifier les dates ni le délai d'exécution des prestations. Du fait de la remise de son offre, le titulaire reconnaît avoir pris connaissance de ces documents et avoir intégré dans ses prix les incidences financières en résultant.

Article 2. Contexte

Dans le cadre de la rénovation du siège de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Somme, une consultation a été lancée en 2020 pour concrétiser ce projet sous la forme d'un Marché Global de Performance (MGP) portant sur la conception, la réalisation et l'exploitation-maintenance du siège de la CPAM de la Somme, tel que défini aux articles L. 2171-3 et R. 2171-2 du code de la commande publique.

Ce MGP a été confié au groupement mené par Bouygues Bâtiment Grand Ouest (BBGO) afin d'assurer la réhabilitation thermique et l'aménagement intérieur.

Son siège social - de 8 035 m² de surface de plancher construit en 1985 et bénéficie d'une rénovation totale dans le cadre innovant d'un Contrat de Performance Energétique.

Les objectifs sont ambitieux avec :

- Une réhabilitation complète, garante de performances énergétiques et acoustiques
- Une optimisation des surfaces avec un peuplement plus important du bâtiment (rapatriement de sites)
- Une modernisation des espaces de travail pour le confort des usagers et des salariés.

Ce bâtiment est composé de 7 niveaux :

- un socle de 2 niveaux : Rez de rue pour les accès du personnel et un parking et un rez de dalle pour l'accueil du public ;
- un bâtiment en forme de « croix » qui regroupe les bureaux et les salles de réunion sur 5 niveaux.

Le projet est en phase réalisation. La livraison du nouveau bâtiment est prévue à la mi-octobre 2025 ce qui a nécessité le déménagement temporaire de juillet 2023 à fin 2025 des salariés au « Centre Administratif Départemental – CAD », site inoccupé du Conseil Départemental situé juste à côté.

Dans ce contexte et dans le cadre du renouvellement de son marché relatif au nettoyage de ses immeubles et de leurs vitreries, la CPAM de la Somme lance une consultation qui comprendra, en plus en début du marché, des prestations relatives au site accueillant temporairement les agents du Siège (CAD). A l'issue du déménagement complet, les prestations relatives ne concerneront plus que les prestations relatives au Siège réhabilité ainsi que les agences extérieures.

Article 2.1. Contexte Particulier Lot n°1

Dans le cadre de la rénovation du siège de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Somme, les Sites du Musigny, d'Abbeville Back Office et du CAD seront centralisés sur le site du Siège. Les sites concernés seront en cours de déménagement à compter du **14 janvier 2026**, la prestation de nettoyage sera réalisée de manière progressive et simultanée, au fur et à mesure de l'installation et du déplacement des activités.

Dès le début de l'accord cadre, des prestations pourront faire l'objet de bons de commande pour le siège jusqu'à la mise en place de la phase 2.

Le Titulaire devra assurer un nettoyage adapté à chaque étape, en respectant les clauses précisées dans le cahier des charges, et en adaptant les interventions en fonction de l'avancement du déménagement.

A l'issue du déménagement complet des sites du Musigny, du CAD et d'Abbeville Back Office, et conformément aux phases 1 et 2 indiquées au planning prévisionnel en article 3 du CCTP, l'accord-cadre pour les sites précités sera résilié et pourra ensuite faire l'objet de bon de commande.

Les prestations ne concerneront donc plus que le Siège, Abbeville Front Office, Albert, Péronne et Friville-Escarbotin.

Article 2.2. Contexte Particulier Lot n°2

Dans le cadre de la rénovation du siège de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Somme, les Sites du Musigny, CPES et de l'accueil du CAD seront centralisés sur le site du Siège. Les sites concernés seront en cours de déménagement à compter du **14 janvier 2026**.

Dès le début de l'accord cadre, des prestations pourront faire l'objet de bons de commande pour le siège jusqu'à la mise en place de la phase 2.

A l'issue du déménagement complet des sites du ci-dessus et conformément au planning annuel des prestations en Annexe 5 du CCTP – Lot 2, ces derniers seront résiliés du présent accord-cadre et pourront ensuite faire l'objet de prestations à bon de commande.

Article 3. Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre alloti a pour objet les prestations de nettoyage des immeubles et des vitreries pour les différents sites de la CPAM de la Somme, à savoir :

- Le CAD
- Le Siège
- Le Musigny – CPES
- Abbeville Front Office
- Abbeville Back Office
- Albert
- Péronne
- Friville-Escarbotin

Les différents lots compris dans l'accord-cadre sont les suivants :

- Lot n° 1 : Nettoyage des immeubles
- Lot n°2 : Nettoyage des vitreries

Pour la première période du présent accord cadre allant du 02 janvier 2026 au 30 septembre 2026, les prestations seront organisées en deux phases.

⇒ **Phase 1 – du 02 janvier 2026 au 14 février 2026**

Lot 1 – Nettoyage des immeubles

- Le CAD
- Le Musigny – CPES
- Abbeville Front Office
- Abbeville Back Office
- Albert
- Péronne
- Friville-Escarbotin

Lot 2 – Nettoyage des vitreries

- Le CAD - Accueil
- Le CPES
- Abbeville Front Office

⇒ **Phase 2 – du 15 février 2026 au 30 septembre 2026**

Lot 1 – Nettoyage des immeubles

- Le Siège
- Abbeville Front Office
- Albert
- Péronne
- Friville-Escarbotin

Lot 2 – Nettoyage des vitreries

- Le Siège
- Abbeville Front Office
- Albert
- Péronne
- Friville-Escarbotin

CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS RELATIVES AU LOT N° 1

Article 4. Principes généraux

Article 4-1 – Objet du lot 1

Le présent accord-cadre – lot 1 a pour objet l'exécution des prestations de nettoyage des locaux des différents sites de la CPAM de la Somme.

L'accord-cadre conclu entre la CPAM de la Somme et le Titulaire est un accord-cadre à obligation de résultat caractérisé par l'indication du niveau de qualité à obtenir.

Un référentiel de contrôles qui traduit les niveaux de propreté exigés par la CPAM de la Somme est mis en place. Les critères de propreté et de seuil d'acceptabilité sont définis respectivement à l'article 4-3-4 et à l'article 6-1 du présent CCTP.

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

Le présent CCTP décrit l'ensemble des prestations à réaliser ainsi que les équipements et matériels à entretenir.

Article 4-2 –Le Patrimoine Immobilier de la CPAM de la Somme

Article 4-2-1 – Adresses des sites

La liste et les adresses des sites de la CPAM de la Somme, concernés par le présent accord-cadre, sont indiquées en annexe 4 joint au présent CCTP

Article 4-2-2– Description et surface des locaux

La description des surfaces des sites de la CPAM de la Somme est indiquée en annexe 5 jointe au présent CCTP

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

Les surfaces sont données 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'engagent pas le pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire est chargé de vérifier les surfaces à nettoyer. La CPAM de la Somme ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une mauvaise évaluation des quantités.

Les plans des sites sont en annexe 6 jointe au présent CCTP

Article 4-3 –Etendue des prestations

Article 4-3-1 – Généralité

Les prestations d'entretien ainsi que leurs fréquences sont décrites en annexe 7 jointe au présent CCTP.

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

Une attention particulière sera à apporter sur les supports Inox.

Le lavage des sols sera effectué de façon à éviter l'altération des caractéristiques des sols. L'entretien du Flotex est décrit en annexe 11 jointe au présent CCTP.

Article 4-3-2 – Horaires d'intervention

Les interventions du Titulaire sont effectuées du lundi au vendredi en fin de journée (de 17h30 à 20h30) afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

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

Le Titulaire pourra proposer une modification à la CPAM de la Somme 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 Somme.

Article 4-3-3 – Modification, augmentation ou diminution des prestations

Les prestations indiquées au présent CCTP sont susceptibles d'évoluer au cours de l'accord-cadre.

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

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. Ce dernier sera averti par courriel 2 semaines avant la fermeture du site.

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

Article 4-3-4 – Finalité des prestations

Le présent accord-cadre est un contrat avec **obligation de résultat**.

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d'hygiène).

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

Leur qualité devra être satisfaisante au regard des cinq critères ci-après désignés:

ASPECT : L'aspect dans le domaine du nettoyage, correspond à 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

CONFORT : le confort est constaté lorsque les prestations suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés. Les prestations sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement. Elles sont réalisées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ; et sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.

HYGIENE ET RESPECT DU DEVELOPPEMENT DURABLE : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.

SECURITE : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et le personnel de propreté.

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

Article 4-3-5 – Prestations non forfaitaires

Pendant la durée de l'accord-cadre, la CPAM de la Somme pourra 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 feront l'objet de commandes individuelles établies à partir de devis détaillés fournis par le Titulaire. L'exécution ne pourra intervenir qu'après l'accord écrit de la CPAM de la Somme.

Dans l'acte d'engagement, figurent dans l'annexe 5 « annexe financière »

- Le cout au m2, main d'œuvre et déplacement inclus du nettoyage

Les bons de commandes pourront 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.

En cas de non-exécution d'un bon de commande, il est fait application des pénalités de retard prévues à l'article 37 du présent CCTP.

Article 5. Prestations à exécuter – Nettoyage des Locaux

Article 5-1 – Niveaux de qualité

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

Prestation en Bio-Nettoyage :

- Cabinets médicaux
- Cabinets infirmiers
- Cabinets dentaires

Prestation en Haute Qualité :

- Accueils
- Salle d'attente
- Salle d'activités
- Bureaux d'accueil/ Box d'accueil
- Bureaux / Plateau de Direction
- Cafétéria
- Réfectoire / Cœurs
- Sanitaires
- Douches

Prestations en Qualité Standard :

- Bureaux, plateaux de travail
- Salles de réunion/Focus/Bulles
- Salle de convivialité

- Ascenseurs
- Couloirs, circulations, Paliers
- Escaliers

Prestations en Qualité Economique :

- Local poubelles
- Local ménage
- Local vélos
- Garage
- Parking / Abords
- Balcons / Terrasses
- Archives
- Locaux techniques

Article 5-2 – Prestations à réaliser

Article 5-2-1 – Les prestations de nettoyage

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

L'annexe 7 jointe au présent CCTP reprend, pour chaque niveau de contrôle, le détail et les fréquences des interventions.

Le Titulaire doit, quotidiennement, respecter ses obligations contractuelles.

Article 5-2-2 – Contenu des prestations à réaliser

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

Les consignes particulières sont précisées en Annexe 7 du CCTP.

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

- les sols : thermoplastique, linoleum, PVC, carrelage, parquet, Flotex, Carrelage, ciment (brut ou peint),
- les parois verticales : portes, cloisons hublots, sas d'entrée, murs rampes d'escalier, plinthes, 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, poubelle, bac de tri.
- les éléments sanitaires : sol, parois verticales, faïence, cuvettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, poubelles, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils), vide seau.
- Cuisine et coin repas : sols, parois verticales, plans de travail, crédences, évier, robinetterie, distributeurs essuie-mains - savon, micro-onde intérieur et extérieur, four, réfrigérateur intérieur et extérieur, meuble ou placard intérieur et extérieur.
- Fontaine à eau; Cup cleaner ; machines à café : le processus de nettoyage sera remis au Titulaire dès le début de l'accord cadre
- Les extérieurs : passerelle, escaliers, abords, parking, terrasses, entrée de garage, quai de chargement, évacuations incendies.
- Les surfaces inox (sanitaires et crédences)

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 Somme.

Le présent accord-cadre étant un contrat à obligation de résultat, la fréquence des opérations devra être augmentée si la qualité n'est pas jugée satisfaisante lors des contrôles.

Article 5-2-3 – Bio nettoyage

Les cabinets médicaux, infirmiers et dentaires du Siège nécessitent des prestations particulières reprises en Annexe 10 jointe au présent CCTP.

Article 5-2-4 – Veille des prestations

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 Somme ne lui demande.

Le Titulaire devra faire un état complet des locaux chaque jour afin de veiller au respect des cinq critères énoncés à l'article 4.3.4 du présent CCTP

Article 5-3 – Fournitures et consommables

Article 5-3-1 – Sacs Poubelles – Produits d'entretien – Consommables

Les consommables :

Les consommables (papier hygiénique, essuie-mains, savon) sont fournis par la CPAM de la Somme et seront mis à disposition dans le local ménage. Le Titulaire devra informer la CPAM de la Somme du niveau du stock restant, de façon à ce que la CPAM de la Somme réapprovisionne le nombre suffisant de consommables pour la bonne exécution de la prestation.

Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.12 du CCAP)

Le Titulaire s'engage à alimenter chaque distributeur de papier, savon, essuie-mains quotidiennement.

Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.13 du CCAP).

Les sacs poubelles :

Le Titulaire doit la fourniture et la mise en place des sacs poubelles selon le matériel mis en place en quantités et qualité suffisantes pour l'exécution des prestations.

Le Titulaire chiffre dans l'acte d'engagement le coût pour la fourniture et la mise en place des sacs poubelles.

Les produits ménagers :

Les produits utilisés pour la désinfection devront permettre l'éradication du virus Covid.

Les produits utilisés devront être conformes aux matériaux en place (meublier, équipements, etc..).

Le Titulaire pourra être tenu responsable de la dégradation du matériel et pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.11 du CCAP)

D'une façon générale, les produits utilisés 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.

Les produits utilisés devront être adaptés aux supports afin de ne pas détériorer les surfaces. **Une vigilance particulière devra être apportée sur les supports inox.**

Tout manquement entraînera une pénalité (cf. Article 37.30 du CCAP)

Il demandé au Titulaire d'apporter une attention particulière sur l'entretien des surfaces inox (sanitaires et crédences) qui nécessitent l'utilisation d'un produit ménager spécifique.

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

Les produits devront être conformes aux prescriptions réglementaires françaises et européennes en vigueur à la date de l'accord-cadre.

Article 5-3-2 – Approvisionnement – Rupture de stock

Le Titulaire s'engage à assurer au quotidien un parfait approvisionnement des produits d'entretien et des sacs poubelles. Il devra prévoir un stock tampon pour chaque référence correspondant à un mois de prestation, et ce pour chaque site.

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

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

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 Somme (cf. Article 37.9 du CCAP).

Article 5-3-3 – Désodorisants dans les WC

La fourniture et la mise en place de désodorisants dans les WC n'incombe pas au Titulaire.

Article 5-4 – Le traitement des déchets – Tri sélectif

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

En cas d'évolution réglementaire, le Titulaire devra adapter ses prestations sans coût supplémentaire.

Article 5-4-1 – Le tri au Siège, CAD et Musigny

Les agents de la CPAM de la Somme en poste doivent assurer le tri sélectif des poubelles mise à disposition sur chaque étage.

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 en annexe 7 jointe au Présent CCTP.

Le service de ramassage du papier mis en place au sein de la CPAM de la Somme assure une confidentialité et une destruction des documents déposés dans les containers. Ces derniers sont équipés de serrures dont les clefs sont entreposées dans la boîte à clef du local des agents d'entretien. Le Titulaire s'assurera que les containers soient bien fermés après le vidage des poubelles.

Tout manquement entraînera une pénalité (cf. Article 37.16 du CCAP)

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

Des contrôles inopinés sont susceptibles d'être effectués. Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités. (cf. Article 37.15 du CCAP)

Article 5-4-2 – Le tri dans les autres sites

En ce qui concerne les agences de la CPAM de la SOMME, le Titulaire respectera les consignes locales.

Article 5-4-3 – Les déchets divers et ordures ménagères

Le Titulaire procédera à l'enlèvement des déchets dans les locaux et les annexes selon le planning joint en annexe 7 jointe au présent CCTP.

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

Pour le site du Musigny, les déchets des cendriers extérieurs seront recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie.

Les déchets du réfectoire du Siège et du CAD seront recueillis de sorte à respecter le tri mis en place et seront déposés dans les containers prévus à cet effet.

Des contrôles inopinés pourront être réalisés et tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.15 du CCAP).

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du Titulaire

Article 5-4-4 – Sorties et ramassage des containers

Le Titulaire se conformera aux pratiques locales de chaque site de la CPAM de la Somme.

Un planning de ramassage sera fourni au moment de la mise en place de l'accord-cadre.

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).

Le Titulaire veillera à ce que, lors des sorties des containers, les accès ne soient jamais laissés ouverts sans surveillance.

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

Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.17 du CCAP).

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

Article 5.4.5 - Option obligatoire – nettoyage du matériel informatique

Des prestations relatives au nettoyage du matériel informatique (dalles d'écrans, châssis, supports, souris, claviers, stations d'accueil, bras d'écrans, câbles, phone box, etc.) pourront être demandées.

Les produits utilisés seront adaptés à la désinfection et devront être conformes aux matériaux.

Ces prestations de nettoyages seront à effectuer uniquement pour le site du Siège.

La fréquence sera quotidienne.

Le candidat chiffrera **obligatoirement** dans son offre cette option à l'annexe 5 de l'Acte d'Engagement – Lot 1.

La CPAM de la Somme se réserve le droit de retenir cette option ou de l'écarter.

Article 6 Contrôle des prestations

Article 6-1 – Le seuil d'acceptabilité

Pour chaque type 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 %

Article 6-2 – Les contrôles qualité

Des contrôles seront programmés régulièrement en interne afin de vérifier que les prestations sont bien respectées.

Des contrôles contradictoires (annexe 9 jointe au présent CCTP) avec le Titulaire seront également programmés.

Les contrôles portent sur le résultat de l'ensemble des prestations définies à l'accord-cadre, selon les critères indiqués à l'article 4-3-4 du présent CCTP.

Les contrôles seront effectués sur des points spécifiques de chaque site.

Article 6-2-1 – Les contrôles internes

Chaque semaine, la CPAM de la Somme pourra procéder à la vérification de la bonne exécution des prestations, conformément au planning de l'annexe 7 du présent CCTP.

Le non-respect de ces opérations planifiées entraînera des pénalités. (cf. Article 37.7 du CCAP).

Article 6-2-2 – Les contrôles contradictoires

La CPAM de la Somme 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 du titulaire en charge du site. Le personnel œuvrant ne pourra être inspecteur d'encadrement.

La CPAM de la Somme 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 8 jointe au présent CCTP

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.

Article 6-2-3 – 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 = tâche non réalisée

1 = tâche réalisée

NE = Non évalué

Des coefficients sont intégrés à la notation afin d'ajuster la notation et l'évaluation des prestations en fonction de l'importance de la prestation à réaliser.

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

Les fiches de contrôles selon les niveaux de qualité et selon les espaces contrôlés sont en annexe 9 du présent CCTP.

Les contrôles seront réalisés par la CPAM de la Somme par voie dématérialisée, signés par les deux parties préalablement nommées.

Les contrôles seront transmis au Titulaire par voie dématérialisée.

Article 6-2-4 – 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 en l'article 37.7 du CCAP et nécessitera la mise en place d'actions correctives.

Lorsque les seuils d'acceptabilité ne sont pas atteints, des pénalités aux résultats seront appliquées (cf. article 37.7 du CCAP)

En cas de résultats insuffisants, une remise en état sera programmée dans les meilleurs délais (15 jours calendaires). Un nouveau contrôle permettra de constater sa réalisation.

Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.8 du CCAP).

Article 7. Exécution des prestations - précisions

Article 7-1 – Outils et matériel à mettre en place par le Titulaire

Article 7-1-1 – Cahier de liaison / présence (matérialisé ou dématérialisé)

Cette solution peut être proposée en matérialisée ou dématérialisée.

Dans les deux cas :

Un cahier de liaison sera mis en place dès le premier jour de l'accord-cadre. Il aura vocation à vérifier la présence des agents et à assurer la liaison entre la CPAM et les agents œuvrant.

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

Il sera consigné et complété quotidiennement par les agents d'exécution sur chaque site.

Il doit être consulté quotidiennement par les agents d'exécution (et le chef d'équipe pour le siège et le CAD)

Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.19 du CCAP).

Ce cahier permet de tenir compte du degré de satisfaction des usagers.

Les agents d'exécution devront prendre connaissance des doléances et mener les actions correctives dans les 48h.

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

Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.20 du CCAP).

Article 7-1-3 - Chariots de ménage

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

Les chariots seront entreposés dans le local mis à disposition par la CPAM de la Somme.

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

L'état de propreté des chariots et du matériel de nettoyage pourra être contrôlé à tout moment et pourra donner lieu à des pénalités (cf. article 37.18 du CCAP)

Article 7-1-4 - Moyens d'accès- badge

Des codes d'accès de certaines portes pourront être remis au personnel afin d'accéder à certains espaces des sites.

Le Titulaire veillera à ce que les agents d'exécution ne laissent pas les codes d'accès visibles et ne soient pas diffusés.

Tout manquement constaté pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. Article 37.22 du CCAP).

Article 7-1-5 - Livraison de produits d'entretien ou de matériel de nettoyage

En cas de livraison de produits d'entretien ou matériel, le Titulaire prendra ses dispositions pour accueillir la livraison et informera au préalable la CPAM de la Somme de la date de livraison.

En cas d'absence d'un représentant du Titulaire, la CPAM de la Somme refusera la livraison.

Tout manquement pourra donner lieu à des pénalités (cf. Article 37.23 du CCAP).

Article 7-2 – Dispositions applicables aux équipes du Titulaire

Article 7-2-1 - Chef d'équipe CAD - Siège

Le Titulaire devra assigner un chef d'équipe détaché en permanence sur les sites du CAD et du siège.

Il devra assurer la supervision des agents d'exécution, assurer la gestion quotidienne. Il sera responsable de la coordination et du contrôle de la qualité des prestations de nettoyage.

Article 7-2-2 - Sécurité – Utilisation du matériel

Le Titulaire veillera à faire observer par son personnel les règles de sécurité et de discipline au travail.

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

Il appartiendra au Titulaire d'avertir son personnel que l'usage des équipements que renferment les locaux de la CPAM, notamment les téléphones, les ordinateurs et les photocopieurs, leur est strictement interdit.

Article 7-2-3 - Liste du personnel

Le Titulaire devra remettre, **dès la notification de l'accord cadre** à la CPAM de la Somme une liste complète de l'ensemble de ses agents œuvrant sur les sites de la CPAM de la Somme, en précisant les noms, prénoms et qualification.

Cette liste devra être mise à jour à chaque modification de personnel (remplacement temporaire ou définitif) et adressée à la CPAM de la Somme par mail dans un délai de 48 heures maximum.

La CPAM de la Somme se réserve de droit de refuser l'accès à ses locaux aux personnes se présentant comme agents du Titulaire mais qui n'auraient pas été déclarées au préalable par le Titulaire à la CPAM de la Somme.

Le Titulaire pourra signaler à postériori à la CPAM de la Somme tout remplacement inopiné de ses intervenants (ex. maladie) par email dans un délai maximum de 48 heures.

Tout absence d'un agent d'exécution non remplacé pourra donner lieu à des pénalités (cf. article 37.14 du CCAP)

Tous les mois, le Titulaire est tenu de communiquer à la CPAM de la Somme, la liste exhaustive du personnel intervenant dans les sites.

Tout manquement pourra donner lieu à des pénalités (cf. Article 37.26 du CCAP).

Au terme du présent accord-cadre, le Titulaire devra transmettre à la CPAM de la Somme les informations salariales concernant le personnel en place.

La non présentation de ces éléments pourra donner lieu à des pénalités (cf. article 37.27 du CCAP)

Article 7-2-4 - Accès aux locaux

La CPAM de la Somme remettra au représentant du Titulaire se verra remettre des badges d'accès aux locaux de la CPAM de la Somme après complétude et signature du formulaire de remise de badge.

Une armoire à clés est installée dans chaque sites, l'agent du Titulaire n'est pas autorisé à ramener son trousseau de clés chez lui (tant pour des raisons de sécurité que pour permettre aux remplaçants d'effectuer la prestation, dans sa totalité, dès le premier jour de travail)

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

La perte de badges d'accès devra être impérativement signalée par courriel (contrats.cpam-amiens@assurance-maladie.fr) et pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. article 37.21 du CCAP)

En revanche, la non prévenance de la perte du badge d'accès dans un délai de 48 heures donnera lieu systématiquement à l'application de pénalités (cf. article 37.21 du CCAP)

Article 7-2-5 - Fermeture des portes et des ouvrants

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

Il devra veiller, également, à la fermeture de toutes les portes d'accès aux bâtiments et des volets situés aux niveaux -1 et 0 des bâtiments.

En fin de poste : **toutes les fenêtres sont fermées, les lumières éteintes.**

Les portes qui étaient fermées en début de prestation seront fermées en fin de prestation soit par les clés mises à disposition soit par le digicode.

Tout oubli pourra engendrer l'application de pénalités (cf. articles 37.24 et 37.25 du CCAP)

Le coût de toute intervention de la société en charge de la sécurité des locaux de la CPAM de la Somme pour effectuer la fermeture de portes, ouvrants et fenêtres après le passage du Titulaire sera pris en charge par le Titulaire en sus des pénalités appliquées sur présentation d'une facture justificative par la CPAM de la Somme.

Article 7-2-6 - Identification du personnel du Titulaire – Protection individuelle

Afin d'identifier le personnel du Titulaire, ce dernier équipera ses agents de vêtement identifiés au nom commercial du Titulaire. Ce vêtement devra être approprié à l'activité.

Le personnel sera également équipé de tous les équipements de protection individuelle nécessaires à leur intervention.

Le personnel non identifié pourra se voir refuser l'accès aux locaux.

Tout manquement pourra engendrer l'application de pénalités (cf. article 37.29 du CCAP)

Article 7-2-7 – Formation du personnel du Titulaire

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

Article 7-2-8 – Interlocuteurs

A l'annexe 3 – Correspondants du présent CCTP – Lot n°1, le Titulaire indiquera les coordonnées des contacts dédiés à la CPAM de la Somme pour toutes questions d'ordre technique, commercial et administrative.

En cas de changement, la CPAM de la Somme devra en être immédiatement informée.

La non information de la CPAM de la Somme pourra donner lieu à l'application de pénalités décrites à l'article 37.3 - Pénalités en cas d'absence d'information lors d'un changement d'interlocuteur – du CCAP en cas d'absence d'information d'un changement d'interlocuteur.

Pour la CPAM, le correspondant de l'accord-cadre est repris également dans la même annexe.

Article 7-3 – Développement durable – Sensibilisation des agents du Titulaire

Le Titulaire sensibilisera ses agents au développement durable.

Il sera évité tout éclairage superflu. Le Titulaire veillera à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations.

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

A la fin de la prestation, une vérification de l'extinction de toutes les lumières ainsi que la fermeture de tous les robinets ou points de puisage d'eau sanitaire sera effectuée par le ou les techniciens du Titulaire.
Le Titulaire veillera également à prendre toutes les dispositions nécessaires pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Le Titulaire sera en charge de la remise en état des locaux s'il y a débordement du fait d'un robinet laissé ouvert.

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

Tout dysfonctionnement constaté pourra donner à l'application de pénalités (cf. article 37.30 du CCAP).

CHAPITRE 3 : DISPOSITIONS RELATIVES AU LOT N° 2

Article 8. Objet du lot n°2

L'accord cadre 2025/026 – Lot n°2 a pour objet l'exécution des prestations de nettoyage de la vitrerie des différents sites de la CPAM de la SOMME.

Il s'agit d'un accord à obligation de résultat. Les vitres ainsi que les encadrements devront présenter un état de propreté qui sera jugé immédiatement après l'intervention du Titulaire.

La liste et les adresses des sites de la CPAM de la Somme, figurent à l'annexe 1 du CCTP– Lot n°2.

Le présent CCTP vise à préciser les conditions d'exécution des prestations, sur les plans techniques et matériels.

Comme indiqué à l'article B5 de l'Acte d'engagement- lot 2 et à l'article 3.2 du CCAP, la première période de cet accord cadre se déroulera du 02 janvier 2026 au 30 septembre 2026 et se décomposera en deux phases :

Phase 1

Cette phase concerne la période du **02 janvier 2026** jusqu'au **14 février 2026** et concerne les sites suivants :

- CAD – Accueil
- CPES
- Abbeville Front Office

Phase 2

Cette phase concerne la période du **15 février 2026** jusqu'au **30 septembre 2026** et concerne les sites suivants :

- Siège
- Albert
- Péronne
- Abbeville Front Office
- Friville-Escarbotin

Le présent accord cadre sera ensuite renouvelable par tacite reconduction par période d'un an à compter du 1er octobre 2026, dans la limite de trois fois, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'une ou l'autre des parties, trois mois avant la date anniversaire de l'accord-cadre.

En outre, il est précisé que CPAM de la Somme procède actuellement à une restructuration de l'implantation de ses agences dans le département. Certains sites pourront être supprimés ou ajoutés au cours de l'accord-cadre.

Les prestations seront ajustées en conséquence et, le cas échéant, le règlement dû sera calculé au prorata temporis.

Article 9. Prescriptions techniques

Article 9-1 – Description et surfaces des locaux

La description des surfaces de la vitrerie des sites de la CPAM de la Somme est indiquée en annexe 3 du CCTP – Lot n°2.

Les surfaces de la vitrerie sont distinguées par site et regroupées selon deux catégories :

- vitreries extérieures
- vitreries intérieures, portes et cloisons vitrées

Les encadrements sont en bois, aluminium ou en PVC.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont pas une valeur contractuelle.

Il est précisé que le Titulaire est chargé de vérifier les surfaces à nettoyer. La CPAM de la Somme ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une mauvaise évaluation des quantités.

Les sites concernés par ce lot sont détaillés en annexe 1 du présent CCTP – Lot n°2.

Article 9-2 – Description des prestations

Article 9-2 -1 – Prestations forfaitaires

Les prestations suivantes sont comprises dans le forfait :

- Nettoyage de la vitrerie extérieure
- Nettoyage de la vitrerie intérieure
- Nettoyage des portes vitrées (intérieures et extérieures)
- Nettoyage des cloisons vitrées
- Nettoyage et dépoussiérage des encadrements
- Nettoyage et dépoussiérage des dormants et gorges de récupération des eaux.
- Nettoyage de la verrière avec les moyens d'accès

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 sera fournie par la CPAM de la Somme.

Les intervenants du Titulaire pourront se fournir en eau dans les vide-seaux mis à disposition dans les divers sites.

Le Titulaire a la faculté, pendant la durée de validité de l'accord-cadre :

- D'apporter des modifications sur ses produits en vue de leur amélioration ;
- D'introduire de nouveaux produits, tant qu'ils s'inscrivent dans le champ de l'accord-cadre, notamment pour remplacer des fournitures, à condition que les nouveaux produits présentent une qualité et des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures.

Article 9-2 -2 – Prestations non forfaitaires

Pendant la durée de l'accord-cadre, la CPAM de la Somme pourra 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 feront l'objet de commandes individuelles établies à partir de devis détaillés fournis par le Titulaire. L'exécution ne pourra intervenir qu'après l'accord écrit de la CPAM de la Somme.

Dans l'acte d'engagement, figurent dans l'annexe 4 « annexe financière »

- Le cout au m², main d'œuvre et déplacement inclus, du nettoyage de la vitrerie intérieure
- Le cout au m², main d'œuvre et déplacement inclus, du nettoyage de la vitrerie extérieure

Les bons de commandes pourront 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.

En cas de non-exécution d'un bon de commande, il est fait application d'une pénalité prévue à l'article 37.31 – Pénalités en cas de non-exécution d'un bon de commande du CCAP.

En cas de retard dans l'exécution d'un bon de commande (délais pour lesquels le Titulaire s'est engagé), la CPAM de la Somme se réserve le droit d'appliquer une pénalité décrite à l'article 37.32 – Pénalités en cas de retard ou de dépassement de délai du CCAP.

Article 10. Modalités et conditions d'exécution des prestations

Article 10-1 - Planning d'intervention

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 établi en annexe 4 - Fréquences des prestations à réaliser et annexe 5 – Planning annuel des prestations du CCTP – Lot 2.

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

Le Titulaire informera la CPAM de la Somme de la date effective d'intervention par courriel (contrats.cpam-amiens@assurance-maladie.fr) un mois avant, tout en se conformant au planning établi en annexe 5 du CCTP – Lot 2.

Conformément à l'article 37.32 – Pénalités en cas de retard ou de dépassement de délai - du CCAP, pour tout retard ou dépassement de délai dans l'exécution de sa prestation, la CPAM de la Somme se réserve le droit d'appliquer une pénalité.

Conformément à l'article 37.33 – Pénalités en cas de non-respect du délai de prévenance - du CCAP, si le Titulaire ne respecte pas le délai de prévenance d'un mois pour le planning des interventions, la CPAM de la Somme se réserve le droit d'appliquer une pénalité.

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.

Conformément à l'article 37.32 – Pénalités en cas de non-respect du délai de prévenance - du CCAP, si le Titulaire ne respecte le délai de prévenance de 2 jours ouvrables pour toutes demandes de modification de planning, la CPAM de la Somme se réserve le droit d'appliquer une pénalité.

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution à la demande de la CPAM de la Somme par courriel avant la modification effective en respectant un délai de prévenance de deux jours ouvrables.

Le Titulaire pourra proposer à la CPAM de la Somme une modification dans la planification des interventions en justifiant et en motivant sa suggestion. La CPAM de la Somme se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette proposition. **Sans accord écrit (courriel), la proposition du Titulaire sera considérée comme refusée.**

En aucun cas, le Titulaire ne pourra modifier les dates d'intervention sur chacun des sites sans accord écrit de la CPAM de la Somme. Si le Titulaire ne respecte pas cette modalité, la CPAM de la Somme pourra appliquer une pénalité prévue à l'article n° 37.34 Pénalités en cas de modification de planning sans accord écrit de la CPAM de la SOMME du CCAP.

Article 10-2 - Cadre d'intervention

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

Seules les interventions n'engendrant aucune gêne pourront être exécutées pendant les horaires normaux de fonctionnement de la CPAM de la Somme :

☐ Du lundi au vendredi de 09h00 à 15h30

Avant toute intervention dans les sites appartenant à la CPAM de la Somme autres que le Siège et l'accueil CAD, la personne représentant le Titulaire devra se présenter à l'accueil et demander le responsable. Les contacts par site sont repris à l'annexe 2 - Correspondants du présent CCTP – Lot 2.

Avant toute intervention au CAD ou au siège de la CPAM de la Somme, la personne représentant le Titulaire devra se présenter à l'accueil fournisseurs, demander le Pôle Contrats.

Les intervenants du Titulaire devront soit disposer de vêtements logotés à l'enseigne du Titulaire soit disposer d'une carte professionnelle ou d'un badge permettant de les identifier comme personnel du Titulaire.

Si le Titulaire souhaite effectuer le nettoyage de la vitrerie extérieure au moyen d'un engin de levage (type nacelle), la prestation s'effectuera le samedi de 08h00 à 17h00. Il conviendra de prévenir la CPAM de la Somme au minimum 15 jours en amont de la prestation.

Le Siège ne disposant pas de point d'ancrage en toiture, la prestation par le biais de cordistes est proscrite.

Pour le Siège, les fenêtres s'ouvrant entièrement, le nettoyage extérieur des vitres peut donc être effectué de l'intérieur du bâtiment.

En aucun cas le Titulaire ne pourra modifier les horaires d'intervention sur chacun des sites sans accord écrit (courriel) de la CPAM de la Somme.

Une plaquette d'information « Accès aux locaux de la CPAM » est jointe en annexe 1 de l'Acte d'Engagement – Lot 2.

Article 10-3 - Interlocuteurs

A l'annexe 2 – Correspondants du présent CCTP – Lot n°2, le Titulaire indiquera les coordonnées des contacts dédiés à la CPAM de la Somme pour toutes questions d'ordre technique, commercial et administrative.

En cas de changement, la CPAM de la Somme devra en être immédiatement informée.

La non information de la CPAM de la Somme pourra donner lieu à l'application de pénalités décrites à l'article 37.3 - Pénalités en cas d'absence d'information lors d'un changement d'interlocuteur – du CCAP en cas d'absence d'information d'un changement d'interlocuteur.

Pour la CPAM, le correspondant de l'accord-cadre est repris également dans la même annexe.

Article 10-4 - Matériel – Produits d'entretien

Le Titulaire apportera l'intégralité du matériel qui lui est nécessaire pour l'exécution de sa prestation.

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

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

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 des vitreries et en particulier par les projections de produits.

Une attention particulière sera apportée à la vitrerie pourvue de vitrophanie (signalétique adhésive). Le Titulaire utilisera des produits et des techniques spécifiques qui n'endommageront pas la vitrophanie.

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

L'eau et l'électricité nécessaires à l'exécution de la prestation seront fournies par la CPAM de la Somme.

En cas de non-respect des consignes énoncées ci-après, la CPAM de la Somme se réserve le droit d'appliquer une pénalité décrite à l'article 37.35 – Pénalités pour non-respect des consignes - du CCAP :

1 / Durant son intervention, il s'assurera que son matériel ne soit pas entreposé de telle sorte à gêner le personnel de la CPAM de la Somme, ni à obstruer les allées, paliers, escaliers, portes et issues de secours.

2 / Il est précisé au Titulaire que le nettoyage de son matériel et le vidage de son seau ne pourront se faire dans les lavabos des sanitaires. Il conviendra d'utiliser les vides-seaux pour vidanger l'eau sale.

Article 10-5 Sécurité

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

Le Titulaire travaillera en permanence dans le respect des règles de sécurité imposées par la réglementation en vigueur. Les agents d'exécution disposeront de toutes les habilitations et de tous les moyens nécessaires à leur sécurité, moyens auxquels ils auront été formés, et notamment harnais, longes, perches, nacelles, etc...

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

Article 10-6 Nettoyage des vitres en hauteur

Si le Titulaire souhaite utiliser une nacelle pour effectuer le nettoyage des vitres en hauteur pour le Siège, le Titulaire devra fournir les moyens de levage ou d'accès aux surfaces.

Le Titulaire prendra ses dispositions afin de mettre en sécurité la zone de travail et s'assurer que ses intervenants disposent des équipements de sécurité requis par la réglementation en vigueur.

Le Siège ne disposant pas de point d'ancrage en toiture, la prestation par le biais de cordistes **est proscrite**.

Le Titulaire doit dans sa prestation le nettoyage une fois par an de la verrière du siège et les moyens associés comme indiqué à l'article 9.2.1 du présent CCTP.

Article 10-7 Contrôle des prestations

Le contrôle de la prestation sera effectué dès la fin de celle-ci. Il s'agira d'un contrôle contradictoire entre l'intervenant du Titulaire et le représentant de la CPAM de la Somme.

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 sera jugé satisfaisant lorsque toutes les surfaces seront uniformément transparentes et exemptes de poussières et de traces.

A l'issue de chaque prestation, un rapport d'intervention sera établi par l'intervenant du Titulaire et sera signé par les deux parties comme détaillé à l'article 10-8 du présent CCTP.

Après constatation d'une défaillance concernant la prestation du Titulaire, le représentant de la CPAM de la Somme indiquera très clairement sur le rapport d'intervention les écarts qu'il aura constatés et sollicitera par écrit (courriel) le Titulaire en réparation.

Le Titulaire mettra tout en œuvre pour corriger son intervention sans surcoût pour la CPAM de la Somme.

Ainsi une remise en état sera programmée sous une semaine (délai maximum). Si le Titulaire ne respecte pas ce délai de remise en état, la CPAM de la Somme se réserve le droit d'appliquer une pénalité décrite à l'article 37.36 du CCAP

Si malgré cette opération un désaccord persiste, la CPAM de la Somme se réserve le droit d'appliquer une pénalité au Titulaire détaillée à l'article 37.36 - Pénalités en cas de désaccord suite à un contrôle de prestation - du CCAP.

En cas de désaccord persistant, la CPAM de la Somme pourra exiger une réunion avec un représentant du Titulaire.

Article 10-8 Rapport d'intervention

Le Titulaire devra, après chaque intervention, établir un rapport d'intervention incluant :

- La date
- Les horaires d'intervention
- 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 Somme, sera remis, après chaque visite, au pôle Contrats.

Le rapport d'intervention pourra être dématérialisé. Dans ce cas, le représentant de la CPAM de la Somme devra pouvoir parcourir l'ensemble du document avant signature et devra pouvoir y indiquer toute observation qu'il jugera utile.

Le rapport d'intervention devra être communiqué par courriel à l'adresse suivante : contrats.cpam-somme@assurance-maladie.fr comme indiqué à l'annexe 2 - Correspondant du présent CCTP – Lot n°2.

Important : en l'absence de ces rapports, aucune facture ne pourra être mandatée.