

Pouvoir adjudicateur :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Var (CPAM)
42, rue Emile Ollivier
83082 Toulon Cedex

Autorité représentant le pouvoir adjudicateur :

Jean François CIVET, Directeur de la CPAM du Var

**Cahier Des Clauses Techniques Particulières (CCTP)
Commun à tous les lots**

Objet de l'accord-cadre:

**ACCORD-CADRE n°25021-S-AO-NETTOYAGE
NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES SITES DE LA
CPAM DU VAR**

SOMMAIRE

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES.....	5
1.1 Objet de l'accord-cadre :	5
1.2 Description des sites :	5
ARTICLE 2. CLAUSES SOCIALES D'INSERTION	7
ARTICLE 3. DEFINITION DES PRESTATIONS	10
3.1 Consistance des prestations :	10
3.2 Finalité des prestations :	12
3.3 Détail des prestations attendues :	13
3.4 Moyens humains mis en œuvre:	20
3.5 Moyens techniques mis en œuvre :	23
ARTICLE 4. PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS ET MATERIELS.....	24
4.1. Caractéristiques relatives au développement durable	25
4.1.1 Exigences générales.....	25
4.1.2. Interdiction spécifiques	25
4.1.3. Engagements du titulaire	26
4.1.4. Suivi et vérification	26
4.2. Obligations du titulaire	26
4.3. Responsabilités.....	27
4.4.- Moyens fournis par la CPAM du Var	27
ARTICLE 5. CONTROLES ET SUIVI DES PRESTATIONS.....	27
5.1 Autocontrôles	28
5.2 Suivi quotidien sur site	28
5.3 Contrôles programmés.....	29
5.4 Contrôles inopinés	30
5.5 Fiches de contrôles	31
5.6 Réunions trimestrielles de suivi et de bilan des prestations	32
ARTICLE 6. LISTE DES ANNEXES AU CCTP	33

GLOSSAIRE

BALAYAGE	Action de rassembler, à l'aide d'un balai des poussières et déchets se trouvant sur le sol en vue de leur évacuation
BIO-NETTOYAGE	Le bio-nettoyage est un nettoyage dont l'objectif est de réduire la quantité de micro-organismes présents sur les surfaces.
DECAPAGE	Opération consistant à nettoyer une surface en enlevant, par action physique ou chimique d'un décapant, la couche (la cape) des impuretés qui la recouvrent
DEPOUSSIERAGE	Action de capter des poussières en les piégeant pour éviter de les recycler dans l'atmosphère
DECRASSAGE	Opération consistant à enlever la crasse en utilisant le solvant approprié à la salissure et à celle du support
DESINFECTION	Pratique d'hygiène qui a pour objet la destruction des microbes indésirables
DESODORISATION	Action de neutraliser une odeur
DETERGENT	Produit contenant une matière active (agent de surface) additionnée ou non d'un renforçateur d'adjuvants, de charges et d'additifs
EMULSION	Mélange d'eau et de substance liquide non soluble dans l'eau
ESSUYAGE	Action d'ôter par frottement un liquide, l'humidité ou la poussière
FROTTAGE	Action de passer plusieurs fois, en appuyant, une brosse, une éponge ou un chiffon sur une surface
LAVAGE	Action de nettoyer en milieu aqueux, en utilisant un produit approprié
LESSIVAGE	Action de nettoyer à l'aide de produits alcalins (sodiques ou potassiques) ou de produits d'effets similaires
RINCAGE	Elimination par eau nouvelle des résidus de produits de lavage, de lessivage ou de décapage
SHAMPOING	Préparation à base de matières actives pour le nettoyage de revêtements textiles
INJECTION – EXTRACTION	Opération permettant d'éliminer les salissures Sur un support par injection d'une solution, chaude ou froide, et d'une aspiration quasi immédiate de celle-ci à l'aide d'un matériel réalisant l'action d'injection-extraction
SPRAY METHODE	Méthode d'entretien de sol combinant vaporisation d'un produit de nettoyage ou de protection et brossage mécanique
PERCEPTIONS OLFACTIVES	Supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différente nature ; ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.
PERCEPTIONS TACTILES	Les prestations devront être effectuées de telle

	sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
PERCEPTIONS AUDITIVES	Les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
SECURITE	Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être adaptés, afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet de l'accord-cadre :

Le présent CCTP concerne la réalisation de prestations de nettoyage et d'entretien des sites de la CPAM du Var.

Les caractéristiques des prestations à réaliser dans le cadre de cet accord-cadre sont décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) commun aux lots et ses annexes.

Le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles. Il devra impérativement respecter les performances contractuelles définies dans le présent C.C.T.P. tant pour les prestations courantes que pour les prestations sur sollicitation de la CPAM, à bons de commande.

Le prestataire et ses éventuels intermédiaires devront disposer des moyens techniques (matériels et logiciels) nécessaires à un traitement de qualité et conforme au présent CCTP.

1.2 Description des sites :

L'accord-cadre se décompose en 3 lots distincts :

Lot 1 : La Valette et Toulon :

- Site de Mésange
- Site de St Jean du Var
- Site de Carnot
- Site de Valbourdin
- Site de La Colombe (CES)
- Site de La Rode (uniquement pour les salles informatiques)
- La Valette

Les sites de la Colombe (CES) et de Carnot gèrent des prestations médicales avec une fonction de consultation des assurés. Une attention particulière devra être portée sur ces locaux sensibles.

Lot 2 : Hyères et la Seyne-sur-Mer

- Site de Hyères
- Site de la Seyne-Sur-Mer

Lot 3 : Fréjus, Draguignan et Brignoles

- Site de Fréjus
- Site de Draguignan
- Site Brignoles

Les sites de Fréjus et Brignoles gèrent des prestations médicales avec une fonction de consultation des assurés. Une attention particulière devra être portée sur ces locaux sensibles.

Le tableau de répartition des effectifs et de la fréquentation annuelle des assurés par site est joint en annexe 6 du présent C.C.T.P.

Dispositions particulières pour les sites inoccupés

Le site de Valbourdin se trouve actuellement inoccupé par une activité ou du personnel. Il s'agit actuellement d'un local d'archivage et de stockage.

Malgré tout, pour la bonne conservation du patrimoine, le nettoyage de ce site est nécessaire.

Ce nettoyage a une périodicité différente, permettant le maintien de l'hygiène et de la propreté du site. Les locaux étant inoccupés ou vides, le nettoyage qui y sera fait sera adapté.

Contexte particulier et évolution de l'ensemble des sites du lot 1

L'attention du titulaire est portée sur le fait que la CPAM du Var engage un projet de regroupement de ses implantations actuelles, incluant :

- Site de Mésange
- Site de St Jean du Var
- Site de Carnot
- Site de Valbourdin
- Site de La Colombe (CES)
- Site de La Rode (uniquement pour les salles informatiques)
- La Valette

Vers un nouveau site unique situé à La Loubière (Toulon).

En conséquence, l'ensemble des sites du lot 1 concernés par le présent accord-cadre pourra être progressivement transféré sur ce nouveau site en cours d'exécution du contrat.

Un marché distinct sera par ailleurs lancé pour le nettoyage du site de La Loubière, y compris durant sa phase de pré-exploitation.

Les agents de la CPAM des sites suivants : Rode, Mésange, Carnot, Saint-Jean, CES La Colombe, Valbourdin et La Valette seront transférés sur le nouveau site de la Loubière.

À compter de la date effective de transfert, les prestations de nettoyage habituelles/ courantes liées à ces sites seront arrêtées.

Les candidats sont invités à anticiper cette évolution dans l'élaboration de leur offre au regard de la durée particulière prévue sur ce lot (article 2 du CCAP).

Adaptation des prestations en cours d'accord-cadre

Durant toute la durée de l'accord-cadre, l'évolution du parc immobilier de la CPAM du Var pourra conduire à :

- la modification d'un/ de plusieurs ou de l'ensemble de ces sites
- la suspension d'un/ de plusieurs ou de l'ensemble de ces sites
- ou la suppression totale ou partielle d'un/ de plusieurs ou de l'ensemble de ces sites

Cette possibilité constitue une clause de réexamen prévue à l'article 17.1 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et justifiée par la circonstance imprévisible que représente l'incertitude sur la date exacte d'achèvement des travaux et du transfert.

En cas de suppression totale ou partielle des prestations sur un ou plusieurs de ces sites, aucune indemnité ne sera due au titulaire du fait de ces évolutions, qui seront notifiées au titulaire par ordre de service :

- au moins deux (2) mois avant la date effective prévue,
- ou au moins un (1) mois en cas de contrainte opérationnelle majeure.

Ces modifications font l'objet d'une décision du pouvoir adjudicateur :

- supprimant les prestations programmées concernant le ou les sites ou partie de bâtiment dans les pièces de l'accord-cadre
- diminuant le prix global et forfaitaire annuel d'un montant égal au prix forfaitaire annuel des prestations programmées pour ce ou ces sites.

Le titulaire ne pourra pas se prévaloir, ni pour éluder les obligations de l'accord-cadre, ni pour élever une réclamation, des sujétions occasionnées par la suppression de prestations décidées par le pouvoir adjudicateur. Dans ce cadre, il ne percevra aucune indemnité.

Le titulaire demeure tenu d'assurer l'exécution normale des prestations tant que la date effective de modification ou de suppression ne lui a pas été notifiée. Il ne pourra en aucun cas s'opposer à ces modifications induites par l'évolution du patrimoine de la CPAM du Var qui répond à un objectif d'intérêt général concourant à l'exécution de sa mission de service public.

Nettoyage de remise en état post-transfert des sites du lot 1

Dans un délai d'un (1) à trois (3) mois suivant la date effective de transfert de l'ensemble des sites du lot 1 (notifiée par ordre de service), le titulaire exécutera sur demande un nettoyage de remise en état des sites quittés avant restitution (excepté pour le site de la Rode).

Les prestations attendues sont le nettoyage des sols et des sanitaires ainsi que le dépoussiérage du mobilier et des objets meublants et surfaces à effectuer une fois sur les sites.

La commande sera formalisée par un ordre de service ou bon de commande, selon les conditions d'exécution de l'accord-cadre. **La fin de ces prestations actera la fin définitive des prestations sur ces sites du lot 1.**

ARTICLE 2. CLAUSES SOCIALES D'INSERTION

Dans le cadre des objectifs de développement durable et notamment d'insertion sociale et professionnelle, le pouvoir adjudicateur a décidé d'encourager l'application des dispositions de l'article L 2112-2 du CCP en incluant dans l'accord-cadre, au titre d'une condition d'exécution de l'accord-cadre, une clause obligatoire d'insertion par l'activité économique.

Cette clause est applicable uniquement aux lots 2 et 3 du présent accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur a mis en place un dispositif d'accompagnement pour faciliter la mise en œuvre de la clause d'insertion. Dans ce cadre, La Maison de l'Emploi PM/PLIE se tient à la disposition des entreprises pour les informer des modalités de mise en œuvre de la clause d'insertion.

Madame Isabelle MASSE-ISIDORE

Responsable du Pôle Appui aux Acteurs Économiques

Facilitatrice Experte des Clauses Sociales d'Insertion dans les Marchés Publics

Maison de l'Emploi PM / PLIE PM

Ligne directe : 04 94 36 37 57 - Portable : 06 03 38 23 37

Contact e-mail : i.masse@mde-pm.fr

Adresse de correspondance : 237 Place de la Liberté - 83000 Toulon

Le facilitateur a pour mission :

- d'accompagner le titulaire dans la définition du besoin de recrutement (nature du poste, compétence ...) et de lui proposer les modalités les plus appropriées de mise en œuvre de la clause d'insertion (embauche directe, mise à disposition, etc.) ;
- d'identifier les publics susceptibles de répondre au besoin du titulaire ;
- d'organiser le suivi des publics ;
- de valider l'éligibilité des personnes en amont de leur prise de poste ;
- de mesurer et de communiquer auprès de l'acheteur et du titulaire sur les réalisations obtenues dans le cadre du contrat.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre une politique volontariste et dynamique en faveur des publics visés à l'article ci-dessous et à réaliser des actions en faveur des publics visés, notamment lors de recours à la sous-traitance ou lors de remplacements de personnels en congés.

La société sous-traitante aura les mêmes obligations que le Titulaire au vu du présent accord-cadre.

Le Titulaire doit préciser son objectif annuel de recrutement de personnel en insertion professionnelle dans le cadre de cet accord-cadre.

L'engagement d'insertion porte sur la totalité de l'accord-cadre et sur toute sa durée, reconductions comprises.

Les publics visés :

Le dispositif vise à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi des publics précisés au CCAG FCS article 16.

- a) personnes prises en charge dans le secteur adapté ou protégé : salariés des entreprises adaptées, des entreprises adaptées de travail temporaire ou usagers des ESAT ;
- b) personnes prises en charge dans les structures d'insertion par l'activité économique (IAE) mentionnée à l'article L. 5132-4 du code du travail, c'est-à-dire :
 - mises à disposition par une association intermédiaire (AI) ou une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ;
 - salariées d'une entreprise d'insertion (EI), d'un atelier chantier d'insertion (ACI) ;
- c) personnes employées par une régie de quartier ou de territoire agréée ;
- d) personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, notamment les Etablissements Publics d'Insertion de la Défense (EPIDE) et les Ecoles de la deuxième Chance (E2C) ;
- e) personnes en parcours d'insertion au sein des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) ;

Personnes répondant à des critères d'éloignement du marché du travail :

- a) demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage) sans activité ou en activité partielle (moins de 6 mois dans les 12 derniers mois) ;
- b) bénéficiaires du RSA en recherche d'emploi ;
- c) personnes ayant obtenu la reconnaissance de travailleurs handicapés au sens de l'article L. 5212-13 du code du travail orienté en milieu ordinaire et demandeurs d'emploi fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;
- d) bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation adulte handicapé

(AAH), de l'allocation d'Insertion (AI), de l'allocation veuvage, ou de l'allocation d'invalidité ;

e) jeunes de moins de 26 ans en recherche d'emploi :

- sans qualification (infra niveau 3, soit niveau inférieur au CAP/BEP) et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois ;

- diplômés, justifiant d'une période d'inactivité de 6 mois depuis leur sortie du système scolaire ou de l'enseignement supérieur ;

f) demandeurs d'emploi seniors (plus de 50 ans) ;

g) jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ;

h) habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi ;

i) personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire ;

j) personnes rencontrant des difficultés particulières sur proposition motivée de Pôle emploi, des maisons de l'emploi, des plans locaux pour l'insertion et l'emploi (PLIE), des missions locales, de Cap emploi ou des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).

En outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé de France Travail, des Pôles insertion des Conseils départementaux, des Maisons de l'Emploi, des Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi, des Missions Locales ou de CAP Emploi, être considérées comme relevant des publics éloignés de l'emploi et éligibles à la clause d'insertion sociale. L'éligibilité des publics doit être établie par la facilitatrice préalablement à leur mise à l'emploi.

Les modalités mises en œuvre

L'action d'insertion professionnelle peut être mise en œuvre par le titulaire selon une ou plusieurs des modalités suivantes :

- par une embauche directe en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD) par l'entreprise titulaire, ou en contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage). Les heures effectuées par les personnes en insertion via l'embauche directe sont comptabilisées durant l'exécution de l'accord-cadre à compter de la date d'embauche et pour une période maximale de deux ans ;

- par la mise à disposition de salariés en insertion via le recours à une association intermédiaire (AI), ou à une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), ou à une entreprise de travail temporaire adapté (ETTA), ou à un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ), ou à une entreprise de travail temporaire (ETT) ;

- par le recours à la sous-traitance ou au groupement d'opérateurs économiques avec une entreprise d'insertion (EI), un atelier chantier d'insertion (ACI) ou une entreprise adaptée (EA), un établissement et service d'aide par le travail (ESAT), une entreprise d'insertion par le travail indépendant (EITI), ou un travailleur indépendant handicapé (TIH).

Un contrôle de l'exécution des actions d'insertion est effectué par le facilitateur à deux niveaux : un contrôle de l'éligibilité des publics et un contrôle de l'exécution de l'action d'insertion.

Le contrôle de l'éligibilité des publics exige la transmission par l'entreprise au facilitateur de pièces justificatives. Une liste sera transmise au titulaire.

A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit mensuellement et avant le 15 du mois suivant, l'état des vacances de postes donnant lieu à une action d'insertion.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une action d'insertion au bénéfice de personnes remplissant au moins une des conditions sociales ou/et professionnelle figurant à la liste ci-dessus en cas :

- de création de poste,

- d'absences de personnels,
- de vacances de postes.

Cette obligation représente a minima les vacances provisoires de poste dues aux périodes de congés payés des personnels du titulaire.

Cet engagement d'insertion porte sur l'ensemble des besoins définis à l'accord-cadre et représente 8% d'heures de travail d'insertion par AN minimum par rapport au nombre d'heures proposé par le titulaire pour la réalisation totale des prestations par an. A ce titre, le Titulaire est informé qu'une réunion de bilan annuel se déroulera entre les Parties chaque année.

Une réunion de démarrage sera organisée en présence du pouvoir adjudicateur, de la facilitatrice de clauses sociales et du Titulaire.

Le titulaire fournira chaque mois tous les renseignements utiles (attestation mensuelle d'heures d'insertion fournie par le facilitateur, justificatifs de l'éligibilité des personnes recrutées, dates d'embauches, types de contrats, postes occupés, factures d'achat d'heures et/ou de sous-traitance contractées auprès des SIAE, etc.) qui permettent le contrôle de l'exécution et l'évaluation par le facilitateur des actions réalisées.

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités prévue à l'article 13 du CCAP.

En tout état de cause, le titulaire doit informer le pouvoir adjudicateur, par courrier recommandé avec AR, s'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement. Dans ce cas, le facilitateur étudiera avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs d'insertion auxquels il s'est engagé.

En cas de difficultés économiques qui se traduisent par le recours à de l'activité partielle, à l'engagement d'une procédure de licenciement pour motif économique ou à l'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire, le pouvoir adjudicateur annule la clause d'insertion sociale. Cette annulation est subordonnée à la communication d'une copie des documents afférents à ces difficultés, transmis à la DREETS ou au juge.

Dans l'hypothèse où le titulaire a recours à des sous-traitants déclarés après la CPAM du Var, le titulaire reste l'interlocuteur unique du facilitateur.

Il coordonne, le cas échéant, la mise en œuvre des clauses sociales par les sous-traitants et rend compte de la réalisation des heures d'insertion auprès du facilitateur selon les modalités énoncées ci-dessus.

A l'issue de l'accord-cadre, l'entreprise titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion formées sur le chantier.

A l'achèvement de l'accord-cadre, le facilitateur transmet un bilan final dans le mois suivant la fin de l'exécution de l'accord-cadre, à destination de l'acheteur. Ces bilans anonymisés portent sur les aspects quantitatifs et qualitatifs de l'action d'insertion.

ARTICLE 3. DEFINITION DES PRESTATIONS

3.1 Consistance des prestations :

Le présent accord-cadre comporte des prestations dites « de base » dont la réalisation est permanente et générale (au regard de la périodicité de la tâche), et des prestations qui seront réalisées « sur demande » et commandées via bons de commande, au cas par cas selon les sites à la survenance du besoin par la CPAM.

Pour les prestations forfaitaires « de base », les annexes du CCTP, dont l'annexe 1, récapitulent les fréquences de prestations.

Pour les prestations à bons de commande, la CPAM du Var adressera un bon de commande, à la survenance du besoin au titulaire en cours d'accord-cadre.

De manière générale, l'ensemble des prestations devront être chiffrées dans les cadres de décomposition des prix annexés à l'acte d'engagement.

Des plans de chaque site sont joints au DCE (annexes 8 du CCTP). Les mètres, quantités et surfaces sont données à titre indicatif (non contractuel), il reviendra aux candidats de les vérifier lors des visites obligatoires sur site et avant d'établir son offre.

Les prestations demandées dans le cadre de cet accord-cadre sont les suivantes :

Prestations de nettoyage courant (prix forfaitaires):

- Nettoyage et entretien des sols, tapis et moquettes (balayage, aspiration, lavage, désinfection selon la nature des sols)
- Nettoyage et désinfection des sanitaires et cuisines (y compris équipements et électroménager)
- Nettoyage des escaliers, ascenseurs et accès intérieurs/extérieurs
- Nettoyage des vitres intérieures et extérieures et cloisons vitrées
- Nettoyage des rideaux et stores
- Nettoyage du mobilier, bureaux, équipements et objets meublants (dépoussiérage, essuyage, désinfection)
- Nettoyage des portes, parois, murs et éléments de finition (poignées, interrupteurs, plinthes, miroirs, etc.)
- Nettoyage et désinfection des appareils sanitaires (WC, lavabos, urinoirs, robinetterie, miroirs)
- Vidage et nettoyage des poubelles
- Nettoyage et entretien des abords et espaces extérieurs
- Nettoyage virucide, fongicide et bactéricide
- Désinfection des locaux médicaux
- Désinfection par micro-nébulisation en vue de la protection, de la contagion des microbes
- Nettoyage des salles informatiques
- Nettoyage des salles d'archives
- Nettoyage de remise en état des sites post-transfert (lot 1)

Prestations à prix unitaires sur demande (via bons de commande) :

- Nettoyages particuliers des sols (sur demande sauf site de La Colombe (CES) où c'est inclus) :
 - Rénovation des sols par la méthode dite spray
 - Application d'une émulsion
 - Décapage des sols
- Entretien des revêtements textiles et sièges (aspiration, détachage et shampooing / traitements des acariens)

Fournitures et matériel inclus au forfait:

La fourniture des matériels et des produits ainsi que leur réapprovisionnement, nécessaires à l'exécution des prestations, sera à la charge du Titulaire :

- Fourniture des produits d'entretien (chiffons, balais, serpillières, produits adaptés, produits de nettoyage des sols, vitreries et appareillages divers, matériels et équipements divers, sacs poubelles)

Fourniture obligatoire de :

- ✓ Un aspirateur minimum (avec brosse incluse pour le nettoyage des tapis et moquettes)
- ✓ Une petite monobrosse
En complément de l'utilisation d'une petite mono brosse, le titulaire devra utiliser des machines rotatives une fois par semaine sur l'ensemble des sites des lots 2 et 3. La fourniture des machines est intégrée au coût forfaitaire de ce nettoyage.
- Outillage nécessaire courant ou spécialisé
- Produits de nettoyage pour entretien des sols, vitreries, et appareillages divers,
- Fourniture et mise à disposition de sacs poubelles
- Documentation technique, fiches techniques et fiches de sécurité des produits proposés

Les consommables pour sanitaires (papier toilette, essuie mains, papiers hygiéniques, désodorisants, savons etc...) sont **fournis par la CPAM du Var** et mis à la disposition du titulaire, **qui les réapprovisionne, autant que nécessaire.**

Les prestations ci-dessous sont exclues du présent accord-cadre car couverte par un autre marché :

- Fourniture des bacs, corbeilles de réception et stockage de papiers bureautiques et autres déchets recyclables
- Enlèvement depuis le site, pesée et recyclage du bac de collecte déchets papiers recyclables

3.2 Finalité des prestations :

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention.

Il est attendu un niveau de propreté exigeant pour l'ensemble des prestations du présent accord-cadre.

Le titulaire est soumis à une obligation de résultats. La CPAM du Var par ses moyens de contrôles stricts et réguliers, tels que définis ci-dessous, s'assurera de la bonne réalisation des prestations.

Le non-respect de cette obligation de résultat emportera la responsabilité du titulaire.

En outre, cette obligation de résultat sur la base de trois niveaux :

- L'aspect,
- Le confort,
- L'hygiène.

Les prestations décrites dans le cahier des charges constituent le référentiel qualité de la CPAM du Var.

Le Titulaire devra impérativement respecter les performances contractuelles définies dans le présent C.C.T.P tant pour les prestations courantes que pour les prestations exceptionnelles sur sollicitation de la CPAM, à bons de commande.

ASPECT

C'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Ces prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux.

CONFORT

Le confort sera apprécié au travers des facteurs suivants :

- les perceptions olfactives, tactiles, auditives

- la sécurité
(Tels que définis dans le glossaire)

HYGIENE

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 ne pas provoquer de pollution par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs, ou une mauvaise exécution des prestations de nettoyage.

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, et spécifiquement, les locaux médicaux.

3.3 Détail des prestations attendues :

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux du présent accord-cadre.

3.3.1.- Nettoyage général des bâtiments

Les prestations de nettoyage général du bâtiment comprennent l'entretien et la désinfection des sols, sanitaires, cuisines, escaliers, ascenseurs, vitres, mobiliers, portes, équipements, ainsi que le vidage des poubelles et le nettoyage des abords extérieurs.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

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 du Var.

Pour le site de Carnot, le dépoussiérage et le nettoyage des sols (hors prestations de nettoyage de remise en état des sites) s'effectuera trimestriellement pour le RDC et de manière quotidienne pour le nettoyage des sols en R+1.

En ce qu'il concerne le nettoyage des réfrigérateurs des espaces de cuisines, le nettoyage sera effectué une fois par mois le dernier vendredi du mois.

Les espaces de cuisine et les sanitaires comportent des équipements et des supports en inox : le titulaire devra utiliser des produits adaptés à ces surfaces et revêtements.

Pour les prestations forfaitaires, les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en annexe 1 du CCTP. Ces fréquences sont données à titre indicatif, elles ne sont pas contractuelles, sauf en ce qui concerne les prestations journalières et hebdomadaires pour lesquelles le non-respect peut faire l'objet de pénalités, telles que prévues à l'article 13 du CCAP et son annexe « tableau des pénalités ».

3.3.2.- Nettoyage de la vitrerie des bâtiments

A) Vitrerie extérieure

Le nettoyage de la vitrerie face extérieure, est inclus au forfait. Ce nettoyage aura une périodicité trimestrielle (La périodicité annoncée est informative)

Le détail des surfaces vitrées est indiqué en annexe 1 du CCTP.

Les prestations détaillées attendues sont les suivantes :

- Démontage des compas de fenêtres (sur le site de Brignoles), nettoyage des vitrages extérieurs par l'intérieur puis remontage des compas
- Nettoyage des baies (sur tous les sites) et hauts de baux windows (sur le site de La Valette)
- Nettoyage des bordures des fenêtres extérieures (sur tous les sites)
- Nettoyage de la toiture terrasse (sur tous les sites)
- Nettoyage des verrières (sur le site de Fréjus)
- Nettoyage des bords de fenêtre extérieurs (sur tous les sites)
- Nettoyage des Brises Soleil Orientables (BSO) sur les sites de Fréjus, Brignoles et Hyères.
- Nettoyage des casquettes vitrées (sur le site de Draguignan)
- Nettoyage des vitreries extérieures des portes automatiques

En ce qui concerne le démontage et le remontage des compas de fenêtres après nettoyage, le titulaire mettra tous les moyens humains, techniques et matériels afin de permettre à son personnel de réaliser cette prestation en toute sécurité afin, notamment de garantir l'intégrité du châssis.

Pour ce type de prestation, le Titulaire devra suivre la procédure indiquée ci-dessous :

La personne désignée comme le correspondant technique par le titulaire doit prendre contact, dès la notification de l'accord-cadre, avec les référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var dont les coordonnées seront communiquées au titulaire de l'accord-cadre. Ce contact permettra de préparer la mise en œuvre des autorisations d'accès au site.

Le Titulaire devra prévenir 48 heures minimum en amont la CPAM du Var de toute intervention prévue sur les sites , en précisant par courriel la date et l'heure de son passage ainsi que l'identité du ou des intervenant(s) par courriel à l'adresse : gestion-visiteurs.cpam-var@assurance-maladie.fr.

Après quoi, le Service Patrimoine et Immobilier complète l'outil « gestion des visiteurs » avec les coordonnées des différents intervenants et avertit les managers du site concerné.

Le premier jour de l'intervention, les intervenants se présentent à l'accueil qui les oriente le prestataire vers le manager.

Le manager se rend dans l'outil « gestion des visiteurs » pour démarrer l'intervention.

Le manager remet le badge visiteur, un tour de cou et un porte badge afin que le visiteur soit clairement identifié.

Le visiteur est autorisé à pénétrer en zone restreinte et/ou sensible.

Une fois l'intervention terminée, le visiteur se présente au manager pour lui rendre le badge
Le manager clôture le rdv dans l'outil « gestion des visiteurs ».

Le manager l'accompagne en zone publique pour clôturer la visite.

Pour les visites/interventions en dehors des horaires ouvrables : obligation d'un accompagnement

B) Vitrerie intérieure

Les vitreries face intérieures (vitrage cloison deux faces et vitres fenêtres intérieures, stores et rideaux), lorsqu'elles présentent des traces, sont concernées par le nettoyage hebdomadaire et général du bâtiment y compris les vitreries des portes automatiques.

Le titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie. Ces dispositions sont détaillées aux annexes 2 et 3 du CCTP au titre des moyens humains et moyens matériels proposés par l'entreprise pour toutes les prestations, ainsi que dans le mémoire technique du candidat.

Le titulaire assurera la demande d'autorisation d'occupation de voirie auprès des services compétents et s'engagera à ce que cette démarche ne pénalise pas les délais d'intervention.

Les moyens de lavage ou d'accès aux surfaces à entretenir, lorsqu'ils n'existent pas sur le site, sont fournis par le titulaire. Les coûts correspondants sont inclus au forfait de rémunération.

3.3.3.- Nettoyage des salles informatiques

Tous les sites sont pourvus de salles informatiques, excepté le site de Valbourdin.

La périodicité et la spécificité de ces nettoyages diffèrent des autres prestations de nettoyage. La répartition des salles informatique est décrite en annexe 1 du CCTP.

Ces nettoyages auront une périodicité semestrielle (la périodicité annoncée est informative), permettant la propreté du site.

Pour les sites du lot 1 spécifiquement, ces nettoyages auront lieu dans les trois premiers mois à compter de la notification du marché.

Il appartient au titulaire de procéder au nettoyage de l'ensemble des éléments qui les compose.

Pour ce type de prestation, le Titulaire devra suivre la procédure indiquée ci-dessous :

La personne désignée comme le correspondant technique par le titulaire doit prendre contact, dès la notification de l'accord-cadre, avec les référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var dont les coordonnées seront communiquées au titulaire de l'accord-cadre. Ce contact permettra de préparer la mise en œuvre des autorisations d'accès au site.

Le Titulaire devra prévenir 48 heures minimum en amont la CPAM du Var de toute intervention prévue sur les sites , en précisant par courriel la date et l'heure de son passage ainsi que l'identité du ou des intervenant(s) par courriel à l'adresse : gestion-visiteurs.cpam-var@assurance-maladie.fr.

Après quoi, le Service Patrimoine et Immobilier complète l'outil « gestion des visiteurs » avec les coordonnées des différents intervenants et avertit les managers du site concerné.

Le premier jour de l'intervention, les intervenants se présentent à l'accueil qui les oriente le prestataire vers le manager.

Le manager se rend dans l'outil « gestion des visiteurs » pour démarrer l'intervention.

Le manager remet le badge visiteur, un tour de cou et un porte badge afin que le visiteur soit clairement identifié.

Le visiteur est autorisé à pénétrer en zone restreinte et/ou sensible.

Une fois l'intervention terminée, le visiteur se présente au manager pour lui rendre le badge
Le manager clôture le rdv dans l'outil « gestion des visiteurs ».

Le manager l'accompagne en zone publique pour clôturer la visite.

Pour les visites/interventions en dehors des horaires ouvrables : obligation d'un accompagnement.

3.3.4.- Nettoyage des salles d'archives

Seul le site de La Valette est pourvu de salles d'archives. Le nettoyage de ces espaces est nécessaire pour leur bon entretien et conservation.

La périodicité et la spécificité de ces nettoyages diffèrent des autres prestations de nettoyage. La répartition des salles est décrite en annexe 1 du CCTP.

Ces nettoyages auront une périodicité annuelle (la périodicité annoncée est informative). Il appartient au titulaire de procéder au nettoyage de l'ensemble des éléments qui le compose (tels que décrits en annexes).

Pour les sites du lot 1 spécifiquement, ces nettoyages auront lieu dans les trois premiers mois à compter de la notification du marché.

3.3.5.- Nettoyage particuliers des sols

Le nettoyage des sols de façon quotidienne est réalisé par le titulaire sans qu'il soit nécessaire de le solliciter à cet effet. Le titulaire doit mettre tout en œuvre pour obtenir un rendu impeccable des surfaces.

Le titulaire de l'accord-cadre est informé que la métallisation des sols, entendue comme l'application de produits filmogènes (émulsions, polymères ou cires) visant à créer une couche protectrice et brillante, est **strictement interdite** dans le cadre du présent accord-cadre, notamment sur les **sols neufs ou récemment rénovés**.

Cette pratique entraîne en effet une altération prématurée des revêtements (perte des garanties fabricants, encrassement accéléré, dégradation esthétique et complexité accrue de l'entretien ultérieur).

Spécifiquement pour le nettoyage des sols, le titulaire devra utiliser une monobrosse pour le nettoyage des circulations et des zones publiques. Elle sera également utilisée pour les surfaces nécessitant un nettoyage en profondeur, autant que nécessaire.

Pour le nettoyage courant (surfaces de bureau, toilettes, cuisines, par exemple) et dans le cas où la monobrosse ne serait pas nécessaire, le titulaire de l'accord-cadre devra recourir exclusivement à des méthodes d'entretien doux et non filmogènes (balayage humide, lavage manuel ou mécanisé avec détergents neutres adaptés, serpillère ...), en conformité avec les prescriptions techniques appropriées.

Les fiches techniques en possession de la CPAM du VAR seront mises à disposition du Titulaire.

Toute dégradation constatée des sols résultant du non-respect de cette clause sera réparée ou remplacée aux frais du Titulaire. De manière générale, le titulaire s'engage à nettoyer les sols en tenant compte des particularités de chaque type de revêtement, en appliquant son

expertise pour choisir les méthodes et produits adaptés à la nature spécifique des sols afin de garantir un entretien optimal et respectueux.

Certains types de nettoyage, s'avérant particuliers et compliqués à mettre en œuvre, seront réalisés après demande de la CPAM du Var au titulaire. Des bons de commande pour la réalisation de ces prestations seront adressés au titulaire.

(La périodicité annoncée est informative)

Ces nettoyages particuliers sont :

- Rénovation des sols par la méthode dite spray
- Application d'une émulsion
- Décapage des sols

Il sera fait exception pour le site de La Colombe (CES), pour lequel ces trois types de nettoyage des sols, sera inclus dans la réalisation générale et systématique des prestations sans qu'il soit nécessaire d'émettre des sollicitations et d'établir des bons de commande.

Les nettoyages seront programmés périodiquement par le titulaire.

3.3.6.- Prestations spécifiques

3.3.6.1- Désinfection des locaux

Les sites La Colombe (CES), Carnot (1^{er} étage), ainsi que les sites de Fréjus et Brignoles gèrent des prestations médicales avec une fonction de consultation des assurés.

Ces locaux nécessitent un nettoyage de type hospitalier une fois par jour.

Une désinfection par micro-nébulisation en vue de la protection, de la contagion des microbes sera également réalisée tous les six mois sur le site de La Colombe (CES).

Différentes méthodes de travail, effectuées par un personnel formé, doivent être envisagées selon la spécificité des locaux présentant un risque plus ou moins élevé de propagation microbienne.

Rappel d'hygiène

Il est important d'éliminer poussières et saletés, chargées de germes, pour éviter une dissémination par contact et limiter la prolifération des agents pathogènes (bacilles, colibacilles, staphylocoques, entérocoques...).

Les germes dans l'air, se trouvent par phénomène de sédimentation, essentiellement sur les surfaces horizontales des pièces : sol, tables, sièges, lit d'examen, instruments.

C'est pour cette raison qu'il est primordial d'effectuer un nettoyage de toutes les surfaces planes souillées par la fréquentation et la manipulation dans un lieu.

Exemple : les installations sanitaires, lieu humide et souillé, sont un réservoir de germes.

Principes et méthodes d'entretien

Les germes sédimentés au sol, ne doivent pas être remis en suspension dans l'air.

Le balayage à sec et l'utilisation d'aspirateur ménager (échappement d'air à la mise en route) sont donc des méthodes à proscrire.

Le seul nettoyage au sol admis est le nettoyage humide.

La poussière est collectée dans un sac à usage unique, renouvelé une fois par jour.

Produits de nettoyage :

Il est conseillé d'utiliser un produit ayant une action à la fois détergente et désinfectante pour les secteurs à risque : c'est ce que l'on appelle le « bio nettoyage ».

Le produit utilisé sera soumis à l'appréciation et à l'autorisation des référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var.

Il faut noter que matériel et nettoyeurs ne doivent pas véhiculer les germes d'une pièce à l'autre, ce qui implique nettoyage et entretien du matériel de travail.

Le matériel de travail, après chaque utilisation, doit être nettoyé, séché puis stocké dans le local mis à la disposition de la société de nettoyage et réservé aux chariots de ménage.

Les seaux d'eau souillée dans lesquels trempent les serpillières sont interdits.

Pour toutes les activités, les personnels de ménage doivent porter des gants fournis par le Titulaire.

Nettoyage : Le nettoyage de toutes les surfaces planes (sol, faïences murales), à l'exception des paillasses de travail (paillasses en verre), sera effectué selon la procédure du bio nettoyage, en accord avec référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var.

Les déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) sont traités par une société agréée.

3.3.6.2- Nettoyage virucide, fongicide et bactéricide

Le nettoyage avec désinfection des surfaces fréquemment touchées par les mains sera réalisé avec les produits adaptés et recommandés permettant la suppression des bactéries et virus.

En ce qui concerne les métiers médicaux, ce nettoyage virucide/ fongicide et bactéricide s'effectuera sur les surfaces meubles dans l'ensemble des halls d'accueil et cabinets médicaux une fois par semaine.

Cette prestation s'inscrit dans la lutte contre la propagation des virus et maladies.

Si un protocole sanitaire ou des recommandations sont établies (Etat, ARS, etc...) ils devront être respectés ainsi que leur mise à jours successives. En l'absence de protocole, l'organisme précisera la méthodologie à appliquer.

Le Titulaire devra mettre à disposition de la CPAM du Var les produits fongicides/ virucide et fongicide nécessaires pour pallier aux urgences liées aux métiers d'accueil et médicaux.

Au démarrage de l'accord-cadre, ce dernier devra sensibiliser les personnels des sites (accueils et médicaux) concernés afin que ceux-ci puissent réaliser eux-mêmes le nettoyage dans les cas d'urgence.

3.3.7.- Nettoyage des mobiliers textiles

Certains mobiliers (chaises, banquettes, fauteuils) comportent des revêtements textiles susceptibles de se salir dans le temps.

Le titulaire procédera à l'aspiration, au détachage et au shampoing / traitement des acariens de ces mobiliers dans tous les sites excepté pour le site de Valbourdin.

La méthode employée devra respecter les revêtements sans les endommager (aspiration, shampooing sec, injection/extraction ou méthode adaptée).

La prestation sera formalisée par la notification d'un bon de commande adressé au titulaire de l'accord-cadre, à la survenance du besoin de la CPAM du Var.

3.3.8.- Autres prestations permanentes

– Déchets poubelles

Le titulaire assure l'enlèvement des déchets. Ceux-ci sont rassemblés dans les poubelles. Le titulaire a la charge de la manutention de ces poubelles au trottoir de la voirie en suivant la réglementation et la périodicité propres à chaque commune.

Le titulaire devra assurer le transfert des petites corbeilles / réceptacles de papiers bureautiques vers les bacs et conteneurs adaptés.

Les déchets des locaux sanitaires sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage. La fourniture des sacs poubelle est à la charge du titulaire.

Le local poubelle devra être nettoyé autant que nécessaire afin d'assurer une parfaite hygiène des lieux et par conséquent aucune odeur nauséabonde devra perdurer dans ce local.

– Emballages cartons

Les emballages cartons éventuels doivent être collectés, pliés mis à plat et transférés à l'espace dédié et identifié dans le respect du tri sélectif.

– Entretien des conteneurs

Les conteneurs seront lavés et désinfectés trimestriellement

– Récupération des papiers de bureautique

Le titulaire collectera les papiers de bureautique jetés dans les corbeilles destinées au recyclage et en assurera le stockage dans les bacs prévus à cet effet.

Ces corbeilles et bacs de réception des papiers à recycler auront été mis à la disposition du personnel de la CPAM, par une entreprise tierce qui assurera l'enlèvement des papiers, leur pesée et leur recyclage dans le respect des procédures de développement durable.

– Vidage des cendriers

Les cendriers extérieurs devront être vidés dans un récipient métallique ne contenant aucun matériau combustible. Cette prestation devra s'effectuer sur les sites de Saint-Jean, Carnot, et la Valette (lot 1) ainsi que sur le site de Brignoles (lot 3). Les autres sites sont déjà couverts par un autre contrat de collecte et de recyclage.

– Nettoyage du patio sur les sites de la Seyne et de Draguignan

Cet espace sera équipé de mobiliers (chaises et tables) et d'une véranda climatique qui devront être pris en charge dans le nettoyage quotidien du site.

L'attention du titulaire est portée sur le fait que le revêtement des sols de cet espace est en dalles sur plot, ce qui traduit la nécessité d'un nettoyage adapté.

– Fermeture et mise en sécurité des sites

Les personnels du titulaire, qui seront les derniers à quitter les sites exploités devront s'assurer de la fermeture des fenêtres, portes, volets, rideaux, grilles, portails et autres dispositifs en place sur les sites afin de permettre une mise en sécurité. L'enclenchement des systèmes d'alarme s'ils sont présents seront à mettre en œuvre. Les modalités d'exécution relatives aux modalités de sécurité et d'accès aux locaux sont détaillées an annexe 5 du présent CCTP.

Ils devront s'assurer que le site est parfaitement fermé et sécurisé à leur départ.

De manière générale, le Titulaire de l'accord-cadre assurera, notamment, l'exécution des prestations suivantes :

- Gérer et stocker des outillages et fournitures nécessaires à la réalisation des prestations
- Informer les référents techniques et opérationnels de l'accord-cadre de tout désordre (W-C bouché, fuite, abattant cassé, etc.). Les coordonnées de ces référents seront transmises au titulaire à la notification de l'accord-cadre.
- User de la lumière électrique que durant le temps nécessaire aux prestations de nettoyage. Pendant ceux-ci, seul l'éclairage strictement nécessaire sera maintenu
- Eteindre les locaux une fois la prestation terminée et si le site ne comporte plus de collaborateurs affectés sur site
- Fermer toutes les portes et fenêtres dès la fin des prestations et débrancher les machines
- Procéder à la fermeture des persiennes et volets roulants des fenêtres situées sur les sites après chaque intervention

Les modalités d'exécution relatives aux modalités de sécurité et d'accès aux locaux sont détaillées en annexe 5 du présent CCTP.

3.4 Moyens humains mis en œuvre:

Le Titulaire de l'accord-cadre complètera l'annexe 2 du CCTP relative aux moyens humains mis en place pour les sites en tenant compte des annexes 7 ainsi que des formulaires de reprise du personnel complétés par le titulaire sortant.

A titre informatif, la CPAM du Var estime comme sous-dimensionné les moyens humains, quand moins de 2 personnes sont affectées sur les sites de :

- Fréjus
- Draguignan
- La Seyne sur Mer
- Mésange
- Brignoles
- CES (La Colombe)

Le Titulaire présentera dans les 7 jours qui suivront la notification de l'accord-cadre, le(s) interlocuteur(s) désignés dans l'organigramme de son offre.

Pour assurer la bonne réalisation du contrat le Titulaire s'engage, sauf cas de force majeure, à ne pas modifier la composition de son équipe, sauf accord préalable de La CPAM du Var.

Les absences éventuelles du personnel affecté ne devront en aucun cas perturber l'avancement normal des prestations.

La CPAM du Var mettra à la disposition du Titulaire tous les éléments nécessaires à une bonne connaissance des données de l'objet du contrat ; il désignera un responsable investi d'un pouvoir de décision sur les solutions proposées par le prestataire.

Le Titulaire, quant à lui, mettra en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations.

3.4.1.- Obligations du titulaire en matière de sécurité, présentation du personnel et discipline sur site

Obligations du titulaire en matière de sécurité sur site

Dans le cadre de la sécurité, le titulaire s'engage à :

- Communiquer le nom des personnes et les heures de travail pour les sites dès la notification de l'accord-cadre.
- Communiquer à la CPAM du Var au plus tard dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de notification de l'accord-cadre puis, en cours d'exécution, tous les 3 mois, la liste nominative et qualification de son personnel pour le site.
- Fournir le personnel qualifié, le matériel, les équipements et les produits nécessaires à l'exécution des prestations.
- Désigner un responsable pour le site, seul habilité à recevoir des consignes et des suggestions de la CPAM du Var.
- Veiller à ce que le personnel, y compris le personnel d'encadrement porte une tenue vestimentaire identifiable

Il est interdit au personnel du Titulaire :

- D'utiliser le téléphone sauf en cas de nécessité
- D'écouter ou de jouer d'un instrument de musique pendant les heures de travail
- De prendre des repas ou collations à l'intérieur des locaux
- D'introduire et de consommer des boissons dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse
- De fumer
- De provoquer du désordre de façon quelconque sur les lieux de travail et de leurs dépendances
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux ;
- De distribuer dans les locaux des brochures, tracts ou journaux et de faire circuler des listes de souscriptions, d'organiser des collectes, loteries, de faire des pétitions ;
- D'introduire dans les locaux des marchandises destinées à être vendues
- D'introduire une ou plusieurs personne(s) étrangère(s) à l'entreprise étrangère
- De procéder à des affichages ou d'apposer des inscriptions ;
- De lacérer des affiches ;
- De manquer de respect aux membres du personnel de la CPAM du Var ;
- De se faire aider dans son travail par une personne étrangère au Titulaire.

Cette liste n'est pas limitative.

Les modalités d'exécution relatives aux modalités de sécurité et d'accès aux locaux sont détaillées an annexe 5 du présent CCTP.

En cas de non-respect de ces exigences, techniques ou humaines, des pénalités pourront s'appliquer conformément à l'article 13 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et à son annexe « tableau des pénalités ».

Obligations du titulaire en matière de présentation du personnel sur site

Pour assurer la bonne exécution des prestations ainsi que le respect des exigences de sécurité, de qualité et de conformité, le titulaire s'engage notamment à :

- Fournir et à faire porter par son personnel, y compris le personnel d'encadrement, une tenue vestimentaire identifiable (logo du Titulaire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propreté, ainsi qu'un badge nominatif.

La fourniture des tenues vestimentaires des agents de service est à la charge du Titulaire. Chaque agent, devra avoir à sa disposition le nombre de tenues nécessaires pour garantir une tenue propre quotidiennement. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée. Ces éléments pourront être vérifiés au cours d'exécution.

- Affecter à l'accord-cadre du personnel disposant des compétences linguistiques nécessaires pour comprendre les consignes écrites et orales liées aux tâches à accomplir, communiquer efficacement avec le représentant du pouvoir adjudicateur et les usagers, et rédiger, le cas échéant, des documents simples en lien avec l'exécution des interventions.

Cette exigence porte uniquement sur la maîtrise fonctionnelle de la langue française requise pour la réalisation des prestations objet du présent accord-cadre et n'implique aucune considération relative à la nationalité ou à l'origine des personnes affectées.

Obligations du titulaire en matière de discipline sur site

De manière générale, le titulaire s'engage à affecter sur les sites des agents répondant aux exigences de compétence, de savoir-être et d'aptitude définies au présent CCTP, et à garantir que la prestation est effectuée par des agents n'ayant pas fait l'objet, par le passé, de comportements ou incidents de nature à compromettre la bonne exécution du service.

En cas de difficulté avérée dans l'exécution de la prestation par un agent (manquement grave, incident répété, comportement incompatible avec les exigences de sécurité ou de courtoisie), et outre l'application de pénalités, le titulaire s'engage, sur simple demande écrite et motivée de la CPAM du Var, à le remplacer dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

3.4.2.- Liste nominative du personnel

Le Titulaire fournit à la CPAM du Var la liste nominative des personnels intervenant dans le cadre des prestations au plus tard dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de notification de l'accord-cadre puis, en cours d'exécution, tous les 3 mois.

Cette liste présentera la qualification correspondante de chacun d'entre eux et sera mise à jour à chaque modification de personnel. A défaut, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 13 du CCAP et son annexe « tableau des pénalités ».

En cas de remplacement du personnel du Titulaire désigné à l'exécution des prestations de nettoyage par un personnel intérimaire, le Titulaire est tenu d'informer les référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var de sa planification et de fournir les justificatifs attestant la bonne formation de ses employés aux prestations à exécuter. Toute absence et tout remplacement, même de courte durée, devront être impérativement et promptement signalés à l'organisme soit avant le départ de l'agent dans l'hypothèse de congés programmés ou le jour même en cas de maladie, d'absences imprévues.

En cas d'absence d'un agent d'exécution, et pour quelque motif que ce soit, il sera remplacé par

un agent de qualification équivalente ou ayant acquis la formation appropriée. Chaque nouvel agent sera présenté à son service d'affectation par l'encadrement, lors de sa prise de poste muni de son certificat d'aptitude médicale.

En cas de non-remplacement du personnel absent y compris d'un encadrant (tel que prévu au planning contractuel d'exécution des prestations), des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 13 du CCAP et son annexe « tableau des pénalités ».

3.4.3.- Plage horaire d'intervention

Les prestations seront réalisées chaque soir après la fermeture des bureaux. Le début de l'intervention se situera entre 17H 30 et 17H45. Un temps de liaison pourra être prévu en amont avec le manager ou le responsable, si celui-ci est présent, avant le début des prestations et le départ.

Pour le site de La Colombe (CES), l'entrée du personnel est attendu à partir de 16h00 sur site.

Le titulaire aura toute latitude pour planifier les interventions, en fonction de la technicité voulue, dans le cadre de cette plage horaire. Dans ce cadre, il complètera le cadre de prix (onglet « Décomposition du temps passé » des cadres de prix propre à chaque site/ lot, récapitulant pour chaque site le nombre d'heures quotidien prévu.

En cas de retard sur site et en cas de manquement au respect des horaires sur cette plage horaire par le personnel, le titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément à l'article 13 du CCAP et son annexe « tableau des pénalités ».

Des aménagements d'horaires peuvent toutefois avoir lieu, en cours d'exécution de l'accord-cadre, en accord avec les référents de l'accord-cadre. Ces modifications doivent être validées par le service compétent. Toute demande devra être réalisée par écrit au service SPI dont l'adresse mail sera communiquée au titulaire. Un délai de prévenance de 7 jours minimum, devra être respecté.

De manière générale, les moyens humains et le temps passé par personne, indiqué par le soumissionnaire dans son offre, sont proposés par lui et évalué par le pouvoir adjudicateur.

Ces moyens indiqués s'entendent comme un minimum mis en œuvre pour la réalisation des prestations. La diminution en cours d'accord-cadre, de ces moyens, par le titulaire, lui seront opposable.

3.5 Moyens techniques mis en œuvre :

Le Titulaire dotera son personnel de tous les moyens matériels et outillage nécessaire courant nécessaires à la réalisation de l'objet du contrat conformément à l'annexe 3 du CCTP.

Tout le matériel nécessaire à la bonne exécution de la prestation fournie par le Titulaire sera conforme à la réglementation en vigueur en termes de sécurité du travail. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais.

En application du décret n°92-158 du 20 février 1992 un plan de prévention sera établi à la notification de l'accord-cadre.

Par ailleurs, un local sera mis à disposition du Titulaire sur tous les sites (excepté pour le site de Valbourdin) afin de stocker le matériel, équipements et produits du Titulaire ainsi que les affaires personnelles des agents de propreté de manière sécurisée. Ce local sera maintenu propre et rangé par le Titulaire.

La CPAM du Var met à disposition un badge nominatif pour chaque agent avec date de validité.

À chaque entrée et sortie du site, la CPAM du Var procédera à un contrôle des horaires à l'aide de la carte d'accès fournie à l'ensemble du personnel du titulaire. Celui-ci aura l'obligation de badger sur le lecteur mis à disposition par la CPAM, aux horaires indiqués, sous peine d'application de pénalités prévues à l'article 13 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et à son annexe « tableau des pénalités ».

En cas de perte ou détérioration du badge par un personnel du titulaire, et, par mesure de sécurité liée à l'accès aux locaux, ce dernier devra immédiatement en informer la CPAM du Var pour qu'elle puisse le désactiver. A défaut de respect de ces obligations, l'accès aux sites sera refusé, par mesure de sécurité. Outre l'application de pénalités liées à la non-restitution d'un moyen d'accès (badge, clé, pass), tel que prévue au CCAP et son annexe, les frais liés à la perte de ces badges seront facturés à l'entreprise.

De manière générale, tout moyen d'accès (clé, carte, code, badge ...) à l'ensemble des locaux entretenus par le titulaire, sera consigné dans un registre dématérialisé.

La CPAM du Var effectuera un contrôle mensuel de ces moyens d'accès, ce contrôle sera effectué par confrontation du registre fournir par le titulaire sur les horaires des registres tenus respectivement par le titulaire et la CPAM.

Le titulaire devra donc s'assurer de la transmission des moyens d'accès et des consignes à chaque mouvement de personnel (congrés, maladie, embauche, départ, ...) et en informer par écrit les référents techniques et opérationnels de l'accord-cadre en produisant les attestations adéquates (attestations de remises signées par les personnels concernés).

Le titulaire ne pourra se prévaloir des sujétions occasionnées par l'exploitation des locaux pour éluder les obligations de l'accord-cadre ou pour élever quelque réclamation, notamment en cas d'interruption ou de report de toutes prestations décidées par la personne responsable de l'accord-cadre.

ARTICLE 4. PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS ET MATERIELS

Les produits et matériels employés doivent garantir la préservation et la bonne conservation des surfaces traitées, sans causer de détérioration. Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni laisser de traces après lustrage, ni rendre les sols glissants.

Les produits lessiviels et désinfectants doivent être exempts d'alcalin caustiques et d'acides. Le savon utilisé doit être strictement neutre. Les produits destinés au nettoyage des sols, vitres et bureaux doivent exclure toute substance corrosive afin de préserver l'intégrité des matériaux.

Le lavage des sols sera effectué de manière à éviter tout contact avec les boîtes et câbles électriques. Tous les produits et matériels doivent être conformes à la réglementation en vigueur, notamment aux normes relatives à la sécurité des travailleurs.

Toutes les précautions seront prises pour ne pas compromettre l'état des meubles, murs, aménagements, machines, notamment en évitant toute projection de produits. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire l'usage de tout produit susceptible d'endommager les surfaces ou équipements.

Les modalités de sécurité et les conditions d'accès aux locaux sont précisées en annexe 5 du présent CCTP.

Les modalités de sécurité et d'accès aux locaux sont précisées en annexe 5 du présent CCTP.

4.1. Caractéristiques relatives au développement durable

4.1.1 Exigences générales

La liste complète des produits proposés et employés pour l'exécution des prestations, ainsi que leur éco-certification (NF Environnement, Écolabel européen ou équivalent) et leurs fiches techniques de données de sécurité devra être fournie par le titulaire dans les quinze jours suivant la notification de l'accord-cadre, et conservée comme référence pour toute la durée d'exécution.

Le pouvoir adjudicateur pourra, à tout moment, contrôler la conformité des produits et matériels utilisés avec les présents engagements.

Le référentiel commun applicable à tous les soumissionnaires est l'Écolabel européen, couvrant notamment les nettoyeurs universels et sanitaires. Cet écolabel officiel garantit un impact réduit sur l'environnement.

4.1.2. Interdiction spécifiques

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à ne pas utiliser des produits auxquels ont été attribuées les phrases de risques suivantes :

- R 31 (contact d'un acide, dégage un gaz toxique)
- R 40 (effet cancérigène suspecté, preuves insuffisantes)
- R 45 (peut causer le cancer)
- R 46 (peut causer des altérations génétiques héréditaires)
- R 49 (peut causer le cancer par inhalation)
- R 68 (possibilité d'effets irréversibles)
- R50-53 (très toxique pour les organismes aquatiques et peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique)
- R 51-53 (toxique pour les organismes aquatiques et peut entraîner des effets néfastes à long terme pour l'environnement aquatique)
- R 59 (dangereux pour la couche d'ozone)
- R 60 (peut altérer la fertilité)
- R 61 (risque pendant la grossesse d'effets néfastes)
- R 62 (risque possible d'altération de la fertilité)
- R 63 (risque possible pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant)
- R 64 (risque possible pour les bébés nourris au lait maternel)
- R 42 et/ou R 43 (peut entraîner une sensibilisation par inhalation ou par contact avec la peau)

L'utilisation d'emballages perdus pour stocker ou transporter des produits volatils ou toxiques

sans identification est strictement interdite.

4.1.3.Engagements du titulaire

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à n'utiliser que des produits respectueux de l'environnement, en écartant toute substance dangereuse pour la santé et l'environnement. Les consommables et les produits fournis devront être les plus économes possible tout en étant écologiques. Il favorisera l'utilisation de consommables réutilisables, tels que les lavettes en microfibres au profit de lingettes jetables. En outre, l'utilisation d'équipements économes en énergie et en eau sera privilégiée.

Le titulaire veillera également à employer des produits concentrés et conditionnés sous des formats rechargeables, afin de réduire la consommation de ressources, limiter les déchets d'emballage et diminuer l'impact lié au transport. Il accompagnera les utilisateurs pour appliquer les doses appropriées, évitant ainsi le gaspillage.

Les produits utilisés devront présenter un haut niveau de biodégradabilité, et contenir un minimum de substances dangereuses. L'emploi de substances cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques (CMR) est strictement prohibé.

Les emballages devront être rechargeables et réutilisables ou, à défaut, entièrement recyclables. Seront particulièrement valorisés les produits ayant obtenu un écolabel officiel, notamment ceux formulés à partir de matières naturelles ou végétales.

Enfin, le titulaire devra sensibiliser l'ensemble de son personnel sur la base des techniques de nettoyage et des caractéristiques des produits de nettoyage qu'ils seront amenés à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

4.1.4.Suivi et vérification

En cours d'exécution, le titulaire devra préciser les axes pris en compte pour l'achat des produits et consommables, notamment :

- Usage de labels environnementaux ;
- Conditionnements proposés ;
- Modalités d'utilisation et de dosage ;
- Cycles de vie des produits ;
- Organisation de la livraison et du stockage.

4.2. Obligations du titulaire

Le titulaire est dans l'obligation :

- d'assurer une veille réglementaire et d'adapter les produits et consommables utilisés en fonction des évolutions. Toute modification entraîne une mise à jour de la liste des produits, transmise à la CPAM.
- de fournir, avant toute mise en service, la documentation technique et les fiches de sécurité de l'ensemble des produits proposés, pour validation par la CPAM.
- de garantir un réapprovisionnement permanent et continu des produits et fournitures nécessaires tout au long de l'accord-cadre. **Aucune rupture d'approvisionnement des produits ou matériels nécessaires au nettoyage ne sera tolérée.** Toute rupture

entraînera l'application de pénalités.

En cas de remplacement d'un produit (par exemple en cas de rupture d'approvisionnement), ce dernier devra obligatoirement en demander l'autorisation à la CPAM et fournir la fiche technique du produit de substitution (composition, impacts environnementaux, etc.).

4.3. Responsabilités

Le titulaire reste seul responsable des relations contractuelles établies avec ses fournisseurs. En aucun cas, la CPAM ne pourra être tenue responsable.

Tout dommage causé aux installations, matériaux ou équipements par une mauvaise utilisation ou par l'emploi d'un produit inapproprié sera intégralement supporté par le titulaire.

4.4.- Moyens fournis par la CPAM du Var

La CPAM du Var met à disposition du titulaire les sources d'énergie et de fluides nécessaires à l'exécution des prestations (notamment électricité et eau).

ARTICLE 5. CONTROLES ET SUIVI DES PRESTATIONS

Un manager ou un responsable sera désigné comme interlocuteur direct du titulaire auprès de l'organisme. Il a un pouvoir suffisant pour engager la responsabilité du prestataire.

Il est notamment responsable :

- du respect des plannings
- du contrôle de la qualité des prestations
- de l'organisation du travail
- du suivi du contrat de façon générale
- de l'information auprès de l'organisme
- de la discipline et du respect des consignes par le personnel intervenant

Le titulaire s'engage à ce que le responsable ou le manager des équipes de nettoyage affectées à l'accord-cadre soit présent(s) sur chacun des sites au minimum une (1) fois par semaine.

Cette présence a pour objet :

- de réaliser un point opérationnel avec les agents de propreté,
- de vérifier la bonne exécution des prestations,
- de recueillir et traiter les éventuelles difficultés signalées par les équipes ou le pouvoir adjudicateur.

Les visites du manager ou du responsable du titulaire feront l'objet d'une mention datée et signée

toutes les semaines dans le cahier de liaison ou tout autre support validé par la CPAM du Var.

L'évaluation des prestations est basée sur un concept d'obligation de résultat.

Le titulaire exécute le contrôle des prestations aux conditions prévues dans son offre ; les moyens, conditions, méthodes de travail, descriptif, fréquences et types de contrôles qualité qu'il compte mettre en œuvre pour les prestations demandées.

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec les responsables techniques et opérationnels de la CPAM pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux et fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties.

A l'occasion de cet état des lieux, le titulaire peut indiquer aux responsables techniques et opérationnels de la CPAM les actions correctrices dont il conseille la réalisation.

A défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

5.1 Autocontrôles

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat.

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de l'accord-cadre, les comptes rendus ou les relevés écrits résultant de cet autocontrôle qu'il devra intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

5.2 Suivi quotidien sur site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison, mis à disposition par le titulaire .

Les référents techniques et opérationnels de l'accord-cadre :

- Vérifient que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- Notent les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des produits d'entretien.

Le titulaire :

- Note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- Note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par les responsables techniques et opérationnels de la CPAM.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages. Ce cahier de liaison a pour objet de recueillir :

- Les remarques ou suggestions respectives,
- Les informations concernant l'organisation des actions à entreprendre et le planning de ces activités,
- La surveillance de l'organisation générale du chantier,
- Les remarques relatives à une prestation effectuée de manière défectueuse,
- Les anomalies et problèmes techniques rencontrés (absence de personnel, rupture

d'approvisionnement de produits d'entretien, etc)

En cas d'absence du cahier de liaison, le Titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément à l'article 13 du CCAP et son annexe « Tableau des pénalités ».

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par les responsables techniques et opérationnels de la CPAM, le titulaire doit y remédier :

-Immédiatement en cas de dysfonctionnement majeur tels que des toilettes et équipements sanitaires (lavabos, éviers, etc) sales

- Dans les 3 jours ouvrés en cas de dysfonctionnement mineur tels que des sols fortement encrassés qui nécessitent l'intervention d'une équipe supplémentaire de nettoyage.

Ces délais d'intervention courent à compter de la transmission du ou des signalement(s) du Titulaire aux référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var.

En cas de non-respect de ces délais d'intervention, le titulaire risque de se voir appliquer des pénalités prévues au CCAP et son annexe.

5.3 Contrôles programmés

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Un contrôle des prestations sera réalisé effectué conjointement avec les référents techniques et opérationnels de l'accord-cadre et un représentant du titulaire.

Un suivi dématérialisé sera également mis en place par la CPAM, via l'outil de contrôle d'accès SecurityServices.

Le titulaire sera convoqué par tout moyen (tel, mail etc...) et une date et créneau de rendez-vous sera convenue entre les Parties.

En cas d'absence du titulaire, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 13 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et à son annexe « tableau des pénalités ».

L'absence du titulaire n'est toutefois pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle. En son absence, les résultats du contrôle lui seront transmis.

Ce contrôle sera tracé systématiquement sur le cahier de liaison en vue de recueillir :

- ✓ les remarques ou suggestions respectives,
- ✓ les informations concernant l'organisation des actions à entreprendre et le planning de ces activités,
- ✓ la surveillance de l'organisation générale des prestations,
- ✓ les remarques relatives à une prestation effectuée de manière défectueuse,
- ✓ les anomalies et problèmes techniques rencontrés (rupture d'approvisionnement ou remplacement de produits d'entretien, etc)
- ✓ Mouvements de personnel (absence de personnel, liste nominative du personnel à jour, etc).

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages. Ce cahier de liaison

sera transmis par le gestionnaire de l'accord-cadre au représentant du titulaire.

En cas d'absence du cahier de liaison, le Titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément à l'article 13 du CCAP et son annexe « Tableau des pénalités ».

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par les responsables techniques et opérationnels de la CPAM, le titulaire doit y remédier :

-Immédiatement en cas de dysfonctionnement majeur tels que des toilettes et équipements sanitaires (lavabos, éviers, etc) sales

- Dans les 3 jours ouvrés en cas de dysfonctionnement mineur tels que des sols fortement encrassés qui nécessitent l'intervention d'une équipe supplémentaire de nettoyage.

Ces délais d'intervention courent à compter de la transmission du ou des signalement(s) du Titulaire aux référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var.

En cas de non-respect de ces délais d'intervention, le titulaire risque de se voir appliquer des pénalités prévues au CCAP et son annexe.

Le contrôle programmé peut être mensuel, trimestriel ou semestriel, à la libre appréciation des responsables techniques et opérationnels de la CPAM selon la spécificité des sites ; à tout moment de l'exécution de l'accord-cadre, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent de l'accord-cadre.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctives et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

Le principe du contradictoire sera mis en œuvre.

5.4 Contrôles inopinés

Les contrôles ont pour objectif de s'assurer que le niveau de qualité fourni correspond aux exigences attendues.

Un contrôle des prestations sera réalisé effectué conjointement avec les référents techniques et opérationnels de l'accord-cadre et un représentant du titulaire.

Un suivi dématérialisé sera également mis en place par la CPAM, via l'outil de contrôle d'accès SecurityServices.

Le titulaire sera informé du passage de la CPAM du Var douze heures en amont, par tout moyen de communication (téléphone, courriel, etc.).

En cas d'absence du titulaire, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 13 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et à son annexe « tableau des pénalités ».

L'absence du titulaire n'est toutefois pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle. En son absence, les résultats du contrôle lui seront transmis.

Ce contrôle sera tracé systématiquement sur le cahier de liaison en vue de recueillir :

- ✓ les remarques ou suggestions respectives,
- ✓ les informations concernant l'organisation des actions à entreprendre et le planning de ces activités,
- ✓ la surveillance de l'organisation générale des prestations,
- ✓ les remarques relatives à une prestation effectuée de manière défectueuse,
- ✓ les anomalies et problèmes techniques rencontrés (rupture d'approvisionnement ou remplacement de produits d'entretien, etc)
- ✓ Mouvements de personnel (absence de personnel, liste nominative du personnel à jour, etc).

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages. Ce cahier de liaison sera transmis par le gestionnaire de l'accord-cadre au représentant du titulaire.

En cas d'absence du cahier de liaison, le Titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément à l'article 13 du CCAP et son annexe « Tableau des pénalités ».

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par les responsables techniques et opérationnels de la CPAM, le titulaire doit y remédier :

-Immédiatement en cas de dysfonctionnement majeur tels que des toilettes et équipements sanitaires (lavabos, éviers, etc) sales

- Dans les 3 jours ouvrés en cas de dysfonctionnement mineur tels que des sols fortement encrassés qui nécessitent l'intervention d'une équipe supplémentaire de nettoyage.

Ces délais d'intervention courent à compter de la transmission du ou des signalement(s) du Titulaire aux référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var.

En cas de non-respect de ces délais d'intervention, le titulaire risque de se voir appliquer des pénalités prévues au CCAP et son annexe.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctives et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

En cas de contrôle ayant révélé des écarts de qualité, le titulaire doit obligatoirement proposer des actions correctives. Un nouveau contrôle est alors réalisé sur les mêmes points afin de s'assurer de la conformité.

Enfin, l'ensemble de la procédure s'inscrit dans le respect du principe du contradictoire.

5.5 Fiches de contrôles

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une observation relative à la qualité de la prestation prévue à l'accord-cadre : Conforme (1) ou non conforme (0)

- L'évaluation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc.... En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

La fiche doit être renseignée et validée contradictoirement par le représentant de la CPAM du Var et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter ses observations.

Une fiche de contrôle est jointe en annexe 7 du présent CCTP, elle recense les prestations demandées dans le cadre de cet accord-cadre mais pourra être adaptée aux circonstances.

Dès lors qu'une mauvaise exécution des prestations est constatée de façon répétitive, des pénalités peuvent être appliquées.

Est jugée insuffisante, une note après pondération de 8/20, calculée sur la base des fiches de contrôles.

La notion de répétition est entendue comme deux contrôles de qualité insatisfaisant, sur une période de 2 mois consécutifs, au regard des fiches établies par les parties contradictoirement.

Pour chaque exigence ayant fait l'objet de la précision d'un critère et d'un niveau attendu, en cas de non atteinte sur la période considérée du niveau requis, une pénalité pourra être appliquée.

L'application des pénalités ayant pour objet la sanction de la non réalisation d'un niveau, cette application ne fait pas obstacle au paiement complémentaire d'indemnités au titre du préjudice subi.

5.6 Réunions trimestrielles de suivi et de bilan des prestations

A chaque trimestre, une réunion de suivi et de bilan des prestations sera organisée entre les Parties, à l'initiative de la CPAM du Var. Cette réunion pourra s'effectuer en présentiel, par échange téléphonique ou visioconférence.

En cours de réunion, un compte-rendu de suivi et de bilan des prestations réalisées sera rédigé par les deux Parties, daté signé puis transmis à l'ensemble des participants.

Ce compte-rendu comportera en outre :

- la liste du personnel sur site avec une mise à jour éventuelle
- les événementiels et/ou anomalies survenus au cours du mois (impact sur le Titulaire)
- la liste des produits utilisés sur le site avec une mise à jour si nécessaire des fiches de données sécurité
- la liste des sites contrôlés et les dates de l'évaluation
- les fiches de contrôles
- la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- les plannings d'exécution réels
- autres : échéancier des formations du personnel...

Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- qualitatifs
- organisationnels
- sociaux
- sécuritaires

- environnementaux.

Au cours de cette réunion, le référent exprimera son ressenti en termes de qualité présentée.

Un échange s'engagera afin de débattre sur les éventuelles améliorations à porter aux fonctionnements de la prestation.

ARTICLE 6. LISTE DES ANNEXES AU CCTP

- Annexes 1 : Description locaux et fréquences (propre à chaque lot)
- Annexes 2 : Moyens humains (propre à chaque lot)
- Annexes 3 : Moyens techniques (propre à chaque lot)
- Annexes 4 : Attestations de visite obligatoire sur sites (propre à chaque lot)
- Annexe 5 : Sécurité d'accès aux locaux
- Annexe 6 : Répartition des effectifs
- Annexe 7 : Fiche contrôle qualité
- Annexes 8 : Plans

FICHES A COMPLETER ET A REMETTRE DANS L'OFFRE DU SOUMISSIONNAIRE

- Annexes 2 : Moyens humains (propre à chaque lot)
 - Annexes 3 : Moyens techniques (propre à chaque lot)
 - Annexes 4 : Attestations de visite obligatoire sur sites (propre à chaque lot)
 - Annexe 5 : Sécurité d'accès aux locaux
-