



**l'Assurance  
Maladie**

Ain

**CPAM de l'Ain  
Services Généraux  
1 place de la Grenouillère  
01015 - BOURG EN BRESSE CEDEX**

Marché de services

---

## **Marché S2-2025**

**Nettoyage des locaux et de la vitrerie des différents sites de la CPAM de l'Ain**

Appel d'offres ouvert

En application des articles L.2124-2 et R.2124-2-1° du Code de la commande publique.

---

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)**

## SOMMAIRE

---

ARTICLE 1.	DESCRIPTION DU MARCHÉ .....	3
ARTICLE 2.	LIEUX D'EXECUTION.....	3
ARTICLE 3.	FINALITE DE LA PRESTATION.....	5
ARTICLE 4.	ORGANISATION DE LA PRESTATION.....	5
4.1	EFFECTIFS ET HORAIRES : .....	5
4.2	PLANNING/ PLAGES DE TRAVAIL/ ACCÈS AUX LOCAUX : .....	5
4.3	FIN DE SERVICE : .....	6
4.4	COMMUNICATION : .....	6
4.5	MATÉRIELS ET PRODUITS UTILISÉS : .....	6
4.6	ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES MATÉRIELS ET PRODUITS : .....	7
4.7	SÉCURISATION DES PRESTATIONS : .....	7
ARTICLE 5.	PROVENANCE ET NATURE DES MATERIELS UTILISES .....	8
ARTICLE 6.	SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES.....	8
6.1	QUALITÉ DES PRODUITS : .....	8
6.2	GESTION DES RESSOURCES : .....	9
ARTICLE 7.	FREQUENCE DES TACHES.....	9
ARTICLE 8.	CONTRÔLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DE LA PRESTATION.....	11
8.1	MÉTHODOLOGIE DE CONTRÔLE :.....	11
8.2	RESULTATS DES CONTROLES.....	12
8.3	TRAITEMENT DES NON CONFORMITES – ACTIONS CORRECTIVES .....	12
<b>ANNEXE 1. FREQUENCE DES TACHES.....</b>		<b>14</b>
<b>ANNEXE 2. PRECONISATIONS SPECIFIQUES AU NETTOYAGE DES ZONES MEDICALES ET DES LOCAUX VESTIAIRES / DOUCHES .....</b>		<b>18</b>

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DU MARCHE

Le présent marché concerne l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des différents sites de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de l'Ain.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les prestations attendues, pour lesquelles le Titulaire est tenu de garantir un état de propreté conforme aux exigences de la CPAM de l'Ain et répondant à une obligation de résultat.

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux ;
- Le nettoyage des surfaces vitrées ;
- La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin (savon, essuie-mains, papier hygiénique...)

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique sociale et d'achats écoresponsables. Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, et de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

## ARTICLE 2. LIEUX D'EXECUTION

Les lieux d'exécution du marché sont les locaux des différents sites de la CPAM de l'Ain, à savoir :

N° de lot	Agence	Adresse	Mètres carrés <sup>1</sup> concernés par la prestation :
Lot 1	Agence de Bourg-en-Bresse ( Siège social et Service social)	-Siège social : 1 place de la Grenouillère 01000 Bourg-en-Bresse -Service social : 10 place de la Grenouillère 01000 Bourg-en-Bresse	-Siège social : 8261 m <sup>2</sup> -Service social : 176 m <sup>2</sup>
Lot 2	Agence d'Oyonnax	188 rue Anatole France 01100 Oyonnax	800 m <sup>2</sup>
Lot 3	Agence de Bellegarde-sur-Valserine	8 rue Zéphirin Jeantet 01200 Bellegarde-sur-Valserine	775 m <sup>2</sup>  Dont surface non utilisée nécessitant un nettoyage semestriel : 130 m <sup>2</sup>
Lot 4	Agence de Belley	22 boulevard du Mail 01300 Belley	96 m <sup>2</sup>
Lot 5	Agence de Jassans-Riottier	rue Beaurivage 01480 Jassans-Riottier	510 m <sup>2</sup>  Dont surface non utilisée nécessitant un nettoyage semestriel : 130 m <sup>2</sup>
Lot 6	Agence de Saint-Maurice-de-Beynost	12 rue Honoré de Balzac 01700 Saint Maurice de Beynost	338 m <sup>2</sup>
Lot 7	Agence d'Ambérieu-en-Bugey	rue Aristide Briand 01500 Ambérieu en bugey	650 m <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pour rappel, les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

De plus, certaines surfaces sont actuellement inoccupées et feront l'objet d'un entretien restreint dans les lieux concernés.

Le détail des surfaces vitrées du site de Bourg-en-Bresse est présenté en annexe 4 du présent CCTP.

Les surfaces globales indiquées dans le tableau ci-dessus ainsi que dans les annexes sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle. Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers.

Certaines surfaces sont actuellement inoccupées sur les sites de Bellegarde-sur-Valserine et de Jassans, ces dernières sont indiquées dans le tableau ci-dessus et elles seront également mentionnées lors des visites des sites. Ces surfaces feront l'objet d'un entretien semestriel restreint.

Concernant l'inventaire des accessoires et consommables sanitaires, ainsi que le nombre d'agents sur site<sup>2</sup>, vous trouverez ci-dessous les éléments chiffrés suivants :

LOT	Bâtiment	Distributeur d'essuie-mains	Distributeur de savon	Distributeur de papier toilette	Nombre d'agents sur site (en CDI au 3 septembre 2025)
1	Bourg-en-Bresse -Siège social :	52	58	45	294 salariés CPAM + 41 salariés au sein du service médical + 16 salariés au sein du service social
	-Service social :	3	3	2	
2	Oyonnax	5	5	5	25 salariés CPAM + 5 salariés CARSAT
3	Bellegarde-sur-Valserine	4	4	4	12 salariés CPAM + 2 salariés CARSAT
4	Belley	1	1	1	4 salariés CPAM + 1 salarié CARSAT
5	Jassans-Riottier	5	5	6	9 salariés CPAM + 2 salariés CARSAT
6	Ambérieu-en-Bugey	6	6	5	20 salariés CPAM + 5 salariés CARSAT et 5 salariés CAF
7	Saint-Maurice-de-Beynost	4	4	3	14 salariés CPAM + 1 salarié CARSAT

<sup>2</sup> Les effectifs indiqués dans le tableau ci-dessus sont donnés à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

### ARTICLE 3. FINALITE DE LA PRESTATION

Le présent CCTP fixe les modalités techniques à respecter pour l'exécution des prestations avec obligation de résultat.

Il appartient au prestataire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, y compris les surfaces vitrées, en vue d'obtenir les niveaux de qualité requis par la CPAM de l'Ain.

La prestation sera exécutée en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Elle devra également être effectuée de manière à éviter tout bruit entraînant des nuisances sonores.

Ainsi devront faire l'objet d'une attention toute particulière : Les zones recevant du public, celles présentant un caractère médical ainsi que les sanitaires et douches. La qualité de la prestation devra être satisfaisante à tout égard par rapport aux critères suivants :

- **Hygiène** : L'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces sans toutefois provoquer une nouvelle pollution par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.
- **Aspect** : Impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.
- **Confort** : Ensemble des facteurs olfactifs ou tactiles déterminant une sensation de confort. Cela comprend la suppression des 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 qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement, de telle sorte à ce que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact.
- **Sécurité** : Les techniques et produits utilisés devront être sélectionnés afin de ne présenter aucune surface glissante ou collante susceptible de constituer un danger pour les usagers ou le personnel de la CPAM de l'Ain et respecter les dernières exigences de qualité et respect de l'environnement.
- **Environnement** : Les prestations devront être effectuées à l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement, mais également de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement et enfin de manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs. Le Titulaire devra notamment veiller au recyclage des déchets par filière de tri et être en mesure d'en apporter les justificatifs à tout instant sur simple demande de la CPAM de l'Ain. Le Titulaire s'engage, pendant toute la durée d'exécution du marché, à remplir le tableau de relevé des déchets par filière de tri, en annexe 5 du présent CCTP.

Les prestations feront l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du Titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 8 du présent CCTP et aux annexes 2 et 3 du présent CCTP.

### ARTICLE 4. ORGANISATION DE LA PRESTATION

L'organisation de la prestation devra respecter les règles ci-après :

#### 4.1 EFFECTIFS ET HORAIRES :

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au Titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, tel qu'exigé, soit effectué selon les stipulations du présent CCTP. Cette détermination devra être définie dans le programme d'organisation du Titulaire. Le Titulaire veille à ce que l'ensemble de son personnel ait bien la qualification correspondant à sa mission, qu'il ait la connaissance des consignes de sécurité et d'accès données par la CPAM de l'Ain.

#### 4.2 PLANNING/ PLAGES DE TRAVAIL/ ACCES AUX LOCAUX :

Au siège de Bourg-en-Bresse, les prestations seront effectuées le soir, du lundi au vendredi à compter de 17h30 et jusqu'à 21h15 pour les étages qui n'accueillent pas le personnel de direction. Le nettoyage des locaux du personnel

de direction situé au deuxième étage du Bâtiment A du siège de Bourg-en-Bresse ne pourra débuter qu'à partir de 18h30 et jusqu'à 21h15. Le nettoyage qui n'engendre pas de nuisances sonores ni de danger pour le personnel de la CPAM de l'Ain pourra se faire en sa présence. Il conviendra toutefois de démarrer la prestation par les locaux non occupés.

Pour les sites extérieurs, les prestations seront effectuées le soir, du lundi au vendredi, à compter de 17h30 et jusqu'à 20h45.

Les horaires par site pourront être ajustés et précisés de façon définitive au moment de la signature du contrat, en s'adaptant aux jours d'ouverture des différents sites. Des modifications d'horaires pourront également être réalisées sur simple demande de la CPAM de l'Ain en cours d'exécution du contrat durant toute sa durée d'exécution, reconductions tacites incluses, afin de s'adapter aux contraintes des différents sites.

Dans le cas où le planning d'intervention entraîne la présence de personnel isolé, la CPAM de l'Ain imposera la mise en place par le Titulaire de toutes les mesures assurant la sécurité de son personnel.

La CPAM dotera le Titulaire des divers moyens permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations. Le Titulaire s'engage à veiller à mettre en œuvre tous les moyens possibles afin que les moyens d'accès qui lui sont confiés ne soient ni perdus ni volés. En cas de perte ou de vol, le Titulaire avisera aussitôt la CPAM des exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au Titulaire, au tarif en vigueur, à savoir 15,38 euros TTC par badge d'accès. Pour les clés, le Titulaire devra supporter à ses frais le remplacement des canons correspondants. En fin de marché, le Titulaire sera tenu de remettre à la CPAM de l'Ain tous les éléments confiés initialement. Le Titulaire s'engage à supporter à ses frais le remplacement des éventuels éléments manquants.

#### **4.3 FIN DE SERVICE :**

Après chaque passage dans les lieux à nettoyer, le personnel du Titulaire devra veiller à :

- Ce que les fenêtres et portes soient correctement fermées ;
- Ce que les volets, particulièrement au niveau des rez-de-chaussée, soient baissés ;
- Ce que les lumières soient éteintes dans les locaux non occupés ;
- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (fenêtre/volets ne fermant pas, problème électrique, éclairage, plomberie...)

#### **4.4 COMMUNICATION :**

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

Ce cahier a pour fonction de consigner chaque observation et chaque consigne tant du côté de la CPAM de l'Ain que du côté du Titulaire.

C'est l'outil de communication privilégié entre les deux parties.

Des réunions périodiques de suivi peuvent être mises en place à l'initiative de la CPAM de l'Ain. Ces réunions auront pour objet :

- De prendre connaissance des éléments de contrôle et de les valider conjointement ;
- D'établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations ;
- De rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité des prestations ;
- De faire le point sur les effectifs du Titulaire (présence, remplacement...) ;
- De mettre à jour, sur proposition justifiée du Titulaire, le calendrier mensuel des prestations.

#### **4.5 MATERIELS ET PRODUITS UTILISES :**

Les matériels et produits utilisés ainsi que la fourniture des sacs poubelles sont à la charge du Titulaire. Les sanitaires sont équipés de :

- Distributeurs de papier pour essuie-mains ;
- Distributeurs de savon à recharge ;
- Distributeurs de papier hygiénique.

Les prestations de nettoyage font appel à des consommables. Les enjeux environnementaux sont :

-La limitation des consommations de matières et de produits à l'utilisation. A ce titre, les textiles de type microfibre ou les torchons présentent un intérêt dans la mesure où ils permettent une minimisation de l'utilisation d'eau et de produits de nettoyage ;

-Le conditionnement des produits.

Pour les consommables qui sont par nature à usage unique, la minimisation de l'impact environnemental global sera à rechercher.

Le Titulaire est responsable de l'accompagnement de tout prestataire extérieur dans le cadre du remplacement des distributeurs. La CPAM de l'Ain se réserve le droit de refuser l'accès à ses locaux à tout prestataire extérieur non accompagné par un représentant du Titulaire. Le Titulaire s'expose également à l'application de la pénalité correspondante prévue à l'article 28 du CCAP.

#### **4.6 ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES MATERIELS ET PRODUITS :**

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de la prestation devra se faire selon les horaires de la CPAM de l'Ain, le Titulaire en assurant la réception. La CPAM se réserve la possibilité de refuser toute livraison effectuée sans la présence du Titulaire. Le Titulaire s'expose également à l'application de la pénalité correspondante prévue à l'article 28 du CCAP.

Les engins de manutention éventuels devront être équipés de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids des engins devra être compatible avec la résistance et les spécificités des sols et avec l'utilisation éventuelle des ascenseurs.

Le stockage de produits devra se faire aux lieux et places précisés par la CPAM de l'Ain.

Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol, le stockage en vrac des produits pulvérulents sera interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être stocké en dehors des emplacements convenus à cet effet, et ils devront être rangés après chaque intervention.

#### **4.7 SECURISATION DES PRESTATIONS :**

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

-Le travail en hauteur en cas d'utilisation de nacelles ;

-L'encombrement des passages ;

-Les zones non autorisées ;

-L'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage ;

-L'emploi de serpillères et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant.

##### **4.7.1 Signalisation des travaux :**

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire devra, à ses frais et après approbation de la CPAM de l'Ain, poser des écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel de la CPAM de l'Ain de la présence de zones interdites et/ ou dangereuses.

Tous les lavages humides des sols seront obligatoirement signalés par des panneaux appropriés, fournis par le Titulaire.

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

L'absence de signalisation sur un sol humide en présence d'agents de la CPAM sera considérée comme une anomalie et pourra donner lieu à des pénalités, sans mise en demeure préalable.

##### **4.7.2 Plan de prévention :**

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret n°92-158 du 20 février 1992.

Le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du travail et par la réglementation relative à la vitrerie, l'application desdites dispositions relevant dans leur intégralité de la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire établit un plan de prévention d'un commun accord avec la CPAM de l'Ain et remis dans les 15 jours suivant la notification du marché. Il indique de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel tant dans les modes opératoires que dans les différentes phases d'exécution des prestations. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux et d'autre part, les éventuelles circulations verticales et horizontales d'engins ;
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de sécurité est tenu à jour par le Titulaire qui est tenu d'en signaler les modifications à l'Organisme. Le Titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur de la CPAM de l'Ain. A cet effet, le Titulaire informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des consignes particulières mentionnées dans l'engagement de confidentialité (annexe 2 du CCAP).

## **ARTICLE 5. PROVENANCE ET NATURE DES MATERIELS UTILISES**

Le Titulaire devra fournir, à tout moment et sur simple demande, la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations accompagnée :

- D'une notice technique précisant notamment la provenance des matériels ;
- Des références d'utilisation ;
- Des fiches de données de sécurité.

Sur simple demande de la CPAM de l'Ain, il appartiendra au Titulaire de présenter les attestations de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel jugé défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Le matériel utilisé devra être adapté aux lieux et être en adéquation avec l'obligation de résultat exigée par le Titulaire.

La CPAM de l'Ain se réserve le droit d'interdire tout matériel dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Tout dommage qui serait causé aux installations et aux équipements de la CPAM de l'Ain serait entièrement pris en charge par le Titulaire.

Le matériel utilisé pour le lavage des vitres devra être en parfaite conformité avec les règles de sécurité en vigueur.

## **ARTICLE 6. SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES**

### **6.1 QUALITE DES PRODUITS :**

Le Titulaire s'engage à utiliser des produits de qualité écologique et à transmettre la liste des produits utilisés ainsi que le détail de leur composition à tout instant et sur simple demande. Un produit de qualité écologique répond à trois dimensions : L'environnement, la performance et la santé.

**La qualité d'usage** définit l'efficacité d'un produit. Il est important que le produit utilisé soit efficace car il ne servirait à rien qu'un produit soit environnementalement performant s'il faut en utiliser deux fois plus. Cette efficacité est spécifique à chaque type de nettoyage (nettoyage de sols, de sanitaires etc.)

**La qualité environnementale** du produit est déterminée par les impacts générés à chaque étape du cycle de vie du produit : Choix des matières premières, fabrication, distribution, utilisation, fin de vie. On peut distinguer différents types d'aspects environnementaux :



- Réduction des substances dangereuses pour l'environnement et pour la santé ;
- Limitations des impacts lors de la fabrication des produits (consommation d'énergie, d'eau etc.) ;
- Réduction des emballages et des transports des produits ;
- Limitation des impacts lors de l'utilisation (dosage, utilisation d'eau) ;
- Limitation des impacts en fin de vie (déchets, pollution des eaux).

**La qualité santé** est déterminée par la réduction des expositions à des inhalations nocives, que ce soit pour les agents ou pour les usagers des locaux nettoyés.

Le Titulaire s'engage à utiliser des produits éco labellisés Eucolabel européen, NF Environnement ou équivalent. Il s'engage également à respecter les dispositions du règlement (UE) 2021/2045 de la Commission du 23 novembre 2021 modifiant l'annexe XIV du règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH).

Ces produits seront de préférence à faible impact environnemental et biodégradables. Ils devront également être adaptés aux surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les différents types de sols ou revêtements. Les produits de nettoyage et les désinfectants ne doivent renfermer ni alcalis caustiques ni acides.

La CPAM se réserve le droit d'interdire tout produit dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers.

Tout produit jugé non conforme au niveau de sa qualité ou dangereux par la CPAM devra être retiré de l'utilisation et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Tout dommage causé aux installations ou aux équipements de la CPAM de l'Ain sera mis à la charge du Titulaire.

## 6.2 GESTION DES RESSOURCES :

Les enjeux environnementaux en terme de gestion des ressources porteront principalement sur :

-La préservation de la ressource naturelle en eau :

Le Titulaire devra utiliser des produits fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation des produits en évitant le surdosage, et former le personnel à leur utilisation optimale. Le Titulaire devra prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Le Titulaire utilisera au maximum des procédés de nettoyage limitant la consommation de l'eau.

-La limitation de la consommation d'énergie :

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

Le personnel du Titulaire veillera, à son départ, à ce que la lumière soit éteinte dans tous les bureaux non occupés.

-La réduction des nuisances sonores ;

-La valorisation des déchets et de ses équipements en fin de vie.

## ARTICLE 7. FREQUENCE DES TACHES

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les locaux ont été découpés en différents types de zones :

- Accueils ;
- Zones bureaux et zones copieurs ;
- Sanitaires ;
- Réfectoires – Salles détente ;
- Salles de réunion ;
- Circulations/ Escaliers/ Ascenseurs/Couloirs ;
- Locaux sous-sols/ Archives/ Abords ;
- Zones spécifiques : Cabinets médicaux/ Douches / Vestiaires ;
- Vitrerie.

Les prestations et les fréquences propres à chaque zone sont décrites et présentées en annexe 1 du présent document.

Ces tableaux détaillent, pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le Titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations.

Par ailleurs, sont inclus dans le prix et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets des locaux ou sont effectuées les prestations jusqu'aux différents conteneurs prévus dans le respect de la collecte et du tri des déchets propres au site. La sortie de ces conteneurs varie selon les modalités propres à chaque site. Leur remise en place est également comprises dans le prix.

Dés fréquences et une qualité particulière sont requises pour les cabinets médicaux et les douches.

Concernant le nettoyage de la vitrerie intérieure, extérieure et des châssis des fenêtres de tous les sites, deux interventions sont prévues annuellement.

- **Précisions sur les prestations :**

Les opérations de nettoyage devront être exécutées avec le plus grand soin.

Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel ne sera tolérée. Les vitres, miroirs et autres éléments brisés au cours de travaux devront être aussitôt remplacés aux frais du Titulaire.

Concernant la gestion des eaux usées, le Titulaire veillera à utiliser les vidoirs. Il devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons.

Si le Titulaire venait à détériorer les sols lors d'une opération spécifique, le coût des travaux de remise en état lui serait entièrement imputé.

L'utilisation des monobrosses ou tout autre type de matériel ne doit pas éclabousser ni tâcher les plinthes et les murs.

**-Vidage des poubelles des collecteurs par nature de déchets:**

Pour le siège de Bourg-en-Bresse, les poubelles des collecteurs, comme indiqué dans la liste de tâches, seront vidées tous les jours, par nature de déchets, pour les déchets papier et les déchets non recyclables. Elles seront évacuées en fonction des fréquences de ramassage qui leur sont propres.

Les poubelles de déchets plastique et verre seront vidées en fonction du besoin, à minima une fois par semaine. Elles seront évacuées en fonction des fréquences de ramassage qui leur sont propres.

Pour les sites extérieurs, les poubelles de déchets non recyclables et de déchets papier seront vidées tous les jours. Elles seront évacuées en fonction des fréquences de ramassage qui leur sont propres. Les poubelles de déchets plastique et verre doivent être vidées en fonction du besoin, à minima une fois par semaine. Elles seront évacuées en fonction des fréquences de ramassage qui leur sont propres.

La CPAM de l'Ain étant investie dans une démarche de développement durable, une attention particulière sera portée sur ces poubelles, dont le contenu sera vidé dans les containers prévus à cet effet, en veillant à bien respecter les différentes filières de tri. Le prestataire s'engage à fournir sur simple demande de la CPAM et à tout instant une traçabilité de l'évacuation des déchets par filière de tri, notamment en tenant à jour l'annexe 5 du présent document : Tableau de relevé des déchets par filière de tri.

**-Nettoyage du mobilier :**

Elimination de la poussière et des traces et désinfection des objets meublants tels que les bureaux ou les tables non encombrés.

Cette prestation intègre également les claviers et souris informatiques ainsi que les calculatrices.

**-Lavage des sols :**

Elimination des souillures aux sols.

Tous les lavages humides des sols seront obligatoirement signalés par des panneaux appropriés, fournis et posés par le Titulaire.

Le décapage et la mise en cire des sols plastiques se fera annuellement, par roulement, selon un calendrier défini en accord avec la CPAM de l'Ain.

#### -Entretien des locaux médicaux / vestiaires et douches :

Certains bâtiments de la CPAM hébergent des services médicaux. Il conviendra de porter une attention particulière à leur hygiène.

Le Siège de Bourg-en-Bresse est également équipé de deux douches et de vestiaires.

Le nettoyage de ces locaux obéit, par conséquent, à des règles particulières inhérentes à l'activité spécifique de ces services; règles qui s'ajoutent à l'entretien courant des locaux.

#### -Vitrerie :

Le nettoyage de la vitrerie interviendra deux fois par an, le calendrier prévisionnel sera établi en accord avec l'Organisme.

Le nettoyage de la vitrerie nécessite l'utilisation d'une nacelle pour certains sites : Le site d'Oyonnax et le site de Saint-Maurice-de-Beynost.

## **ARTICLE 8. CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DE LA PRESTATION**

Le Titulaire entreprend, en relation avec la CPAM de l'Ain, la mise en place d'une méthode de contrôle de la qualité du nettoyage.

Ce protocole de contrôle a pour objet de définir les modalités de contrôle permettant de maintenir un niveau constant de qualité des prestations de nettoyage effectuées sur les différents sites de la CPAM de l'Ain.

Il permet d'évaluer le niveau de la qualité des prestations réalisées dans le temps, et également de détecter rapidement tout écart dans la qualité des prestations.

Ce contrôle de l'exécution des prestations et de leur qualité concerne tous les sites de la CPAM de l'Ain concernés par les prestations de nettoyage du Titulaire. Il pourra s'agir soit de contrôles contradictoires prévus à l'avance, soit de contrôles inopinés.

Le Titulaire s'engage à ne pas prévenir ses salariés de la/les date(s) retenue(s) pour le contrôle de la qualité du nettoyage.

### **8.1 METHODOLOGIE DE CONTROLE :**

#### **8.1.1 Contrôles :**

Des contrôles de la qualité des prestations sont mis en place dans les différents sites de la CPAM de l'Ain.

Le contrôleur choisira ses zones de contrôle en fonction des remarques de la CPAM et/ou par hasard. Une fiche de contrôle sera établie par site.

A la fin du contrôle, les représentants de chacune des entités conserveront une copie du contrôle.

- **Contrôle contradictoire** : Le contrôle de qualité contradictoire sera effectué à des dates déterminées par le représentant de la CPAM. Il est réalisé en présence d'un représentant de la CPAM de l'Ain et d'un représentant du Titulaire. La périodicité des contrôles contradictoires pourra être revue à tout moment en cours d'exécution du marché par la CPAM.
- **Contrôle inopiné** : Le contrôle inopiné consiste en une inspection de surface en un jour et une heure définis unilatéralement par la CPAM de l'Ain. Il résulte d'une dégradation manifeste de la qualité des prestations.

Dans le cas des contrôles inopinés, le Titulaire est avisé pour constat au plus tôt à la suite de la réalisation de ce contrôle effectué par la CPAM de l'Ain. Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée, le Titulaire mettra en place des actions correctrices sans attendre. Sans préjudice de l'application de pénalités, des contrôles contradictoires seront programmés jusqu'au retour à une situation conforme aux attendus.

### **8.1.2 Détermination des zones à contrôler :**

Une unité de contrôle correspond à un bureau, un réfectoire, une zone de circulation, une salle de réunion, un hall d'accueil, des sanitaires etc.

Cette liste est donnée à titre indicatif et n'est pas limitative.

Le nombre de locaux à contrôler sera défini lors de la validation du protocole de contrôle.

### **8.1.3 Opération de contrôle de la zone :**

Dans la zone considérée, le contrôleur procède au contrôle de tous les éléments listés sur la fiche de contrôle en annexe 3 du présent document.

La note de chaque élément de contrôle (de 0 à 3) est attribuée suivant des critères d'admissibilité définis en fonction des différents types de zones telles que précitées.

En fonction des éléments contrôlés (sols, miroirs, plans de travail etc.), des critères d'admissibilité seront définis d'un commun accord avec le représentant de la CPAM lors de la validation du protocole de contrôle.

Les taux de conformité (nombre d'erreurs admissibles) sont fixés sur chaque site, comme suit :

-Taux de conformité minimal de 80% : Jassans-Riottier, Bellegarde-sur-Valserine, Bourg-en-Bresse (Siège et Service social) ;

-Taux de conformité minimal de 90 % : Belley, Saint-Maurice-de-Beynost, Oyonnax, Ambérieu-en-Bugey ainsi que le service médical.

Ce taux de conformité par site est défini par rapport au pourcentage de satisfaction à obtenir en fonction de la vétusté des locaux ou du niveau d'exigence pour des zones spécifiques (locaux médicaux).

### **8.1.4 Règles à observer pour les éléments et les zones de contrôle :**

1) Si plusieurs éléments de même nature se trouvent dans la zone, un seul d'entre eux sera contrôlé : il sera choisi arbitrairement par le contrôleur.

2) Si une zone est encombrée, le contrôle se fera dans la zone à proximité immédiate.

3) Si un élément mentionné dans la grille ne figure pas dans la zone à contrôler, aucune note ne lui sera attribuée. La ligne correspondant à cet élément sur la grille sera barrée.

4) Si une zone ne peut être contrôlée pour des raisons diverses, le contrôleur choisira une autre zone.

## **8.2 RESULTATS DES CONTROLES**

La propreté des locaux est estimée à partir de chacune des fiches de contrôle.

Lors du contrôle :

-Une note de 3 est attribuée si le cahier des charges est respecté ;

-Une note de 2 est attribuée si le cahier des charges est respecté avec remarque ;

-Une note de 1 est attribuée si le cahier des charges est non respecté, nécessitant sans tarder des actions correctives. Le Titulaire est tenu au respect des délais contractuels ;

-Une note de 0 est attribuée si le cahier des charges est non respecté, nécessitant sans tarder des actions correctives. Le Titulaire est tenu au respect des délais contractuels.

## **8.3 TRAITEMENT DES NON CONFORMITES – ACTIONS CORRECTIVES**

Chaque anomalie détectée fera l'objet d'un traitement formalisé sur la fiche de contrôle. Une action corrective devra être effectuée par le Titulaire, dans le respect des délais contractuels.

Pour une fiche de contrôle, si la moyenne est inférieure au taux de conformité défini, une action corrective sur la totalité de la zone concernée sera menée afin de mettre en conformité l'entité contrôlée.

Chaque action corrective sera vérifiée et le résultat pourra être validé par le représentant de la CPAM par un autre contrôle 15 jours après en présence du responsable du site du Titulaire.

Des actions préventives pourront être menées suite à des observations réalisées lors des contrôles (mises en cire, décapages etc.) afin d'améliorer la qualité globale des prestations.

## ANNEXE 1. FREQUENCE DES TACHES

<u>TACHES</u>	<u>PERIODICITE</u>							
<u>ACCUEILS</u>	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des vitres, extinction des lumières	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (déchets non recyclables et poubelles papier)	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (plastique et verre)		X						
Nettoyage, enlèvement des traces de doigts et désinfection de la banque d'accueil, des dessus de bureaux et des tables non encombrés	X							
Balayage et lavage des sols	X							
Lavage des cloisons vitrées							X	
Nettoyage et désinfection des interrupteurs et poignées de portes d'accès	X							
Fontaines à eau : nettoyage des points de contact	X							
Lavage des portes automatiques vitrées							X	
Nettoyage humide des encadrements de fenêtres				X				
Décapage des sols réalisé par action mécanique (monobrosse)								X
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs							X	
Nettoyage des plinthes				X				
Dépoussiérage des chaises		X						
<u>ZONES BUREAUX ET ZONES COPIEURS</u>	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (déchets non recyclables et poubelles papier)	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (plastique et verre)		X						
Aération des locaux, fermeture des fenêtres, extinction des lumières	X							
Nettoyage, enlèvement des traces de doigts et désinfection des dessus de bureaux, tables et armoires basses non encombrés	X							
Balayage des sols	X							
Nettoyage et désinfection des interrupteurs et poignées de portes d'accès et des portes de placards/armoires		X						
Lavage des sols		X						
Nettoyage humide des encadrements de fenêtres						X		
Décapage des sols réalisé par action mécanique (monobrosse)								X
Essuyage humide des portes (2 faces)						X		
Dépoussiérage des chaises		X						
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs							X	
Nettoyage des plinthes				X				

SANITAIRES	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des fenêtres, extinction des lumières	X							
Vider les poubelles (hors containers hygiène)	X							
Nettoyage et désinfection des éviers et lavabos (dessus, dessous et intérieur), urinoirs (dessus, dessous et intérieur) et WC (levier/bouton de chasse, réservoir et socle, abattant et cuvette)	X							
Essuyer les robinetteries et nettoyage des miroirs	X							
Balayage et lavage des sols	X							
Mise en place, si besoin, des consommables pour les distributeurs de papier WC, de savon et essuie-mains le cas échéant	X							
Nettoyage et désinfection des appareils (distributeurs de savon, de papier hygiénique, essuie-mains, sèche-mains, etc.)	X							
Récurer et désinfecter les sols et les faïences		X						
Détartrage des appareils sanitaires (WC, urinoir, lavabo)					X			
Nettoyage et désinfection des brosses et supports			X					
Nettoyage des bouches VMC des sanitaires						X		
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs							X	
REFECTOIRES- SALLES DETENTE	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des fenêtres, extinction des lumières	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (déchets non recyclables et poubelles papier)	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (plastique et verre)		X						
Nettoyage des fontaines à eau (point de contact)	X							
Nettoyage et désinfection des tables et distributeurs divers	X							
Balayage des sols	X							
Lavage des sols		X						
Nettoyage des éviers	X							
Nettoyage intérieur et extérieur des réfrigérateurs				X				
Nettoyage des traces de doigt et désinfection des interrupteurs, poignées de portes d'accès et portes de placards	X							
Nettoyage de l'intérieur des micro-ondes	X							
Nettoyage humide des encadrements de fenêtres						X		
Nettoyage des bouches VMC des cuisines						X		
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs							X	
SALLES DE REUNION	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Aération des locaux, fermeture des fenêtres, extinction des lumières	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (déchets non recyclables et poubelles	X							

papier)								
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (plastique et verre)		X						
Nettoyage et désinfection des tables et divers mobiliers (sauf écran et PC)	X							
Nettoyage des fontaines à eau (point de contact)	X							
Balayage des sols	X							
Lavage des sols		X						
Nettoyage et enlèvement des traces de doigt sur les interrupteurs et poignées de portes	X							
Nettoyage humide des encadrements de fenêtres						X		
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs							X	
<b>ZONES DE CIRCULATION - ESCALIERS - ASCENSEURS - COULOIRS</b>	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (déchets non recyclables et poubelles papier)	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (plastique et verre)		X						
Balayage et lavage des sols	X							
Nettoyage de l'intérieur des ascenseurs et monte-charges (sol, portes, miroirs, panneau de commande, interrupteur)	X							
Enlèvements des détritits (papiers, emballages, feuilles d'arbres, etc.) et déchets ménagers		X						
Nettoyage des fontaines à eau (point de contact)	X							
Nettoyage des escaliers et mains courantes		X						
Nettoyage et désinfection des traces de doigt sur les interrupteurs et poignées de portes d'accès		X						
Décapage des sols réalisé par action mécanique (monobrosse)								X
Nettoyage humide des encadrements de fenêtres						X		
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs							X	
Nettoyage des plinthes					X			
<b>LOCAUX SOUS-SOLS - ARCHIVES - ABORDS</b>	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Balayage et lavage des locaux ouverts dans les sous-sols		X						
Balayage de l'économat (Sous-sol Bât. A du Siège)		X						
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (déchets non recyclables et poubelles papier)		X						
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (plastique et verre)		X						
Lavage du sol de l'économat		X						
Vider les cendriers à l'extérieur des bâtiments en fonction du besoin, à minima une fois par semaine		X						
Enlèvement des détritits et des déchets (papiers, emballages, etc.) dans les escaliers, abords et accès aux bâtiments		X						
Nettoyage complet des salles d'archives, aspiration des sols, enlèvements des toiles d'araignées, dépoussiérage des rayonnages si ils sont vides								X



Sortie des poubelles et/ou containers selon la fréquence de ramassage propre à chaque site		X						
Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs							X	
<b>ZONES SPECIFIQUES</b>	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Cabinets médicaux et douches/vestiaires Voir Annexe 2 du présent CCTP	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (déchets non recyclables et poubelles papier)	X							
Vider les poubelles des collecteurs par nature de déchets (plastique et verre)		X						
<b>VITRERIE</b>	QUOTIDIEN	HEBDO.	BI-MENSUEL	MENSUEL	BIMESTRIEL	TRIMESTRIEL	SEMESTRIEL	ANNUEL
Nettoyage de la vitrerie (2 faces) et encadrements de fenêtres <sup>3</sup>							X	

Certains sites ne sont pas équipés de radiateurs : Il s'agit des sites d'Oyonnax et de Saint-Maurice-de-Beynost. Ces sites ne sont pas concernés par le nettoyage et le dépoussiérage des radiateurs.

<sup>3</sup> Cette prestation nécessite l'utilisation d'une nacelle pour les sites de Bourg-en-Bresse et de Bellegarde-sur-Valserine.

## **ANNEXE 2. PRECONISATIONS SPECIFIQUES AU NETTOYAGE DES ZONES MEDICALES ET DES LOCAUX VESTIAIRES / DOUCHES**

### **1 / Locaux médicaux :**

Divers bâtiments de la CPAM hébergent des services médicaux : Le centre d'examen de santé (siège) et le service médical (siège et Bellegarde).

Ceux-ci peuvent être amenés dans le cadre de leurs missions à recevoir des personnes susceptibles de présenter une fragilité particulière aux infections ou d'être porteuses d'agents éventuellement pathogènes.

Le nettoyage de ces locaux obéit, par conséquent, à des règles particulières inhérentes à l'activité spécifique de ces services; règles qui s'ajoutent à l'entretien courant des locaux.

L'ensemble des équipements médicaux (fauteuils dentaires, lits d'examen, tablettes supports du matériel d'examen médical, scialytiques...), le lavage des sols, le nettoyage des lavabos, l'entretien des sanitaires ainsi que le nettoyage de la zone repas (Centre d'Examens de Santé et Service médical à Bourg) seront effectués quotidiennement.

Les poubelles des collecteurs seront vidées tous les jours, par nature de déchets (hors collecteurs DASRI).

### **2 / Douches - Vestiaires (Siège) :**

L'utilisation des douches et vestiaires par les agents de la CPAM de l'Ain nécessite un entretien quotidien des sols, murs, lavabos, miroirs et mobilier.

### **3/ Produits utilisés :**

Tous les produits utilisés pour l'entretien de ces deux types de locaux devront répondre aux exigences d'entretien et de désinfection spécifiques à ces locaux et matériels. Une fiche technique détaillée précisant l'origine, la composition et les règles d'utilisation des produits utilisés sera fournie par le Titulaire pressenti.