

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)
**Lot 1 : Nettoyage des locaux et de la vitrerie des organismes
situés dans les départements de la Côte d'Or, de la Nièvre, de la
Saône-et-Loire et de l'Yonne**

Appel d'Offre Ouvert
Marché de services
Marché n°MBFC2025-1

Objet du marché :

**Nettoyage de locaux et de vitrerie pour le groupement
régional constitué par les Caisses Primaires d'Assurance
Maladie et une Union Immobilière des Organismes de
Sécurité Sociale de Bourgogne Franche Comté**

Date limite de remise des offres :

Le jeudi 22 janvier 2026 à 16h00

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
ARTICLE 2 : PRÉSENTATION GÉNÉRALE	4
ARTICLE 3 : NATURE DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 4 : MATÉRIELS, PRODUITS ET CONSOMMABLES	13
ARTICLE 5 : ÉTAT DES LIEUX	15
ARTICLE 6 : CONTRÔLES	16
ARTICLE 7 : PERSONNEL DU TITULAIRE	18
ARTICLE 8 : LOCAUX	21
ARTICLE 9 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	22
ARTICLE 10 : MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DE L'EXÉCUTION	23

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet le **nettoyage des locaux et de la vitrerie** pour le groupement régional constitué par les Caisses Primaires d'Assurance Maladie et une Union Immobilière des Organismes de Sécurité Sociale de la région Bourgogne Franche Comté.

Les prestations présentées dans ce présent CCTP concernent le lot 1 relatif au nettoyage des locaux et de la vitrerie des organismes situés dans les départements de la Côte d'Or, de la Nièvre, de la Saône-et-Loire et de l'Yonne.

1.2 Obligation de résultat

Le présent marché est un marché à obligation de résultats avec la mise en œuvre de fréquences minimales indicatives (Annexe 2 du CCTP).

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires pour satisfaire à cette obligation et à les réadapter afin de garantir un niveau de propreté de qualité, conformément aux dispositions du CCAP, du CCTP et de leurs annexes.

Il est indiqué que les moyens et modalités décrits dans les documents de la consultation ne sont que des moyens minimums, les moyens ne sont pas limitatifs, ils ne sont qu'indicatifs. Ainsi, le respect de ces moyens ne peut suffire au titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste entière dès lors que le résultat escompté n'est pas obtenu.

Les prestations feront l'objet de contrôles qualités en cours d'exécution conformément à l'article 6 du présent CCTP.

1.3 Période de mise en route

Une période de mise en route de deux (2) mois à compter de la date de démarrage de la prestation est prévue par le présent marché.

Dès la fin de cette période de mise en route, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis. Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, des réfections et des pénalités pourront être appliquées conformément aux modalités précisées aux articles 12 et 13 du CCAP.

1.4 Objectifs des prestations

Les prestations objets du présent marché sont réalisées avec pour objectif d'assurer en permanence un parfait état d'aspect, de confort, de propreté, d'hygiène, de sécurité, tout en respectant les surfaces traitées grâce à l'utilisation de machines et de produits adaptés à la nature des revêtements à entretenir. Il doit également contribuer au maintien des locaux en parfait état de conservation.

La qualité de la prestation sera appréciée au regard des critères suivants :

- L'aspect ;
- Le confort ;
- La propreté et l'hygiène ;
- La sécurité.

⇒ L'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue. Dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.

⇒ Le confort est l'ensemble des facteurs qui procurent une sensation de bien-être. Cette notion est appréciée par rapport aux perceptions olfactives, tactiles et auditives.

- Concernant les perceptions olfactives, les prestations doivent tendre vers la suppression ou éventuellement le masquage des mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (urines, excréments, déchets, humidité...). L'utilisation de produits désodorisants doit être faite avec parcimonie notamment dans certains locaux où les odeurs émanant de ces produits ne seraient tolérées.
- Concernant les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact (effet collant, gras persistant...)
- Concernant les perceptions auditives, les prestations doivent être effectuées de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

- ⇒ La propreté et l'hygiène regroupent l'ensemble des principes et des pratiques devant être pris en compte pour la conservation de la santé. Ils reposent sur l'absence de poussières ou de salissures adhérentes et sur l'assainissement des surfaces et de l'atmosphère ambiant. Les prestations de nettoyage doivent être réalisées de manière à réduire la pollution à un niveau non dangereux pour le personnel du titulaire et les agents de l'organisme et à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage de méthodes ou de produits non adaptés.
- ⇒ La sécurité des personnes doit être garantie lors de la prestation. Les techniques et produits utilisés pour les sols doivent être adaptés aux revêtements des sols et être sélectionnés afin qu'aucune surface ne soit glissante et ne constitue un danger pour les usagers et le personnel. Les éventuelles interventions en élévation sont effectuées au moyen exclusif de matériels répondant aux prescriptions du code du travail et aux normes réglementaires en vigueur.

ARTICLE 2 : PRESENTATION GENERALE

2.1 Locaux concernés

Organisme	Nom du site	Adresse du site
Cpam Côte d'Or	Auxonne	24 rue Carnot – 21130 Auxonne
Cpam Côte d'Or	Beaune	15 Boulevard Saint-Jacques – 21200 Beaune
Cpam Côte d'Or	Clemenceau	1 D Boulevard de Champagne - 21045 Dijon
Cpam Côte d'Or	Montbard	4 B rue d'Abrantes – 21500 Montbard
Cpam Nièvre	Nevers Siège – Bâtiment principal	50 rue Paul Vaillant Couturier – Bâtiment principal - 58000 Nevers
Cpam Nièvre	Nevers Siège – Annexe	50 rue Paul Vaillant Couturier - Annexe - 58000 Nevers
Cpam Nièvre	Nevers Baratte	7 rue Colonel Dartois – 58000 Nevers
Cpam Saône-et-Loire	Mâcon siège	113 rue de Paris - 71000 Mâcon
Cpam Saône-et-Loire	Mâcon annexe	87 rue de Paris - 71000 Mâcon
Cpam Saône-et-Loire	Chalon sur Saône	24 rue Jean Moulin - 71100 Chalon sur Saône
Cpam Saône-et-Loire	Le Creusot	4 avenue de Verdun - 71200 Le Creusot
Cpam Saône-et-Loire	Digoin	91 rue Titus Bartoli - 71160 Digoin
Cpam Yonne	Sens	23 boulevard Maréchal Foch - 89100 Sens
Cpam Yonne	Centre d'examens de santé d'Auxerre	25 rue du Clos - 89000 Auxerre

La liste des adresses d'intervention est susceptible d'évoluer sur la durée du marché en fonction des cessions ou acquisitions de bâtiments des organismes.

Dans le cas de la cession d'un bâtiment, un avenant négatif sera réalisé. Le titulaire ne pourra pas refuser cette modification.

Dans le cas de l'acquisition d'un bâtiment, un avenant positif sera réalisé. Le titulaire ne pourra refuser cette modification.

Les modalités en cas de modifications sont fixées à l'article 17 du CCAP.

La présentation de chaque site cité ci-dessus est fournie en annexe 1 du présent CCTP.

2.2 Surfaces

Les surfaces des locaux et vitreries sont indiquées dans l'annexe 1 du présent CCTP. Elles sont données à titre indicatif et **n'ont donc pas de valeur contractuelle**. Aussi, **le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre, notamment lors de la visite obligatoire** (article 8 du règlement de consultation).

ARTICLE 3 : NATURE DES PRESTATIONS

Le présent accord-cadre comporte deux types de prestation :

- Des **prestations récurrentes**. Dans ce cas, elles font l'objet d'une tarification au forfait. Ces prix forfaitaires sont fixés dans la décomposition globale du prix forfaitaire (DPGF).
- Des **prestations occasionnelles**. Dans ce cas, elles font l'objet d'une tarification unitaire et ne sont déclenchées que par l'émission d'un bon de commande par l'organisme. Ces prix unitaires sont fixés dans le bordereau de prix unitaire (BPU).

3.1 Prestations récurrentes

Les prestations récurrentes correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon les fréquences minimales de nettoyage indiquées dans l'annexe 2 du présent CCTP. Pour chaque site et pour chaque famille de locaux définies ci-après, **des prestations minimales et des fréquences minimales** d'intervention doivent impérativement être respectées par le titulaire. Aussi, cette annexe reprend les tâches minimales à accomplir par le titulaire et le nombre de fois minimum qu'elles doivent être exécutées dans le cadre des prestations récurrentes.

Le titulaire devra également réaliser les tâches détaillées dans le présent article.

Pour le site du Creusot de la Cpm de Saône-et-Loire, le rez-de-chaussée du bâtiment **est exclu** des prestations récurrentes prévues dans le présent marché.

3.1.1 Les familles de locaux :

Les locaux des organismes ont été découpés par familles de locaux. Sept (7) familles ont été définies :

- Accueil :
 - o Cette famille comprend les espaces accueillant du public telles que les sas d'entrée, les espaces accueils, les salles d'attente, les boîtes d'accueil, les halls d'accueil...
- Bureaux :
 - o Cette famille comprend tous les bureaux qu'ils soient individuels ou collectifs et les plateaux techniques. Elle comprend également les locaux communs tels que les salles de tri courrier.
 - o Cette famille comprend également les salles de réunion, les salles de formation et les salles de visio-conférence.
- Circulation :
 - o Cette famille comprend les couloirs, les ascenseurs, les escaliers, les paliers et les circulations à l'intérieur des sites.
- Parkings et extérieurs :
 - o Cette famille comprend tous les espaces extérieurs du bâtiment situés à proximité immédiate des accès du bâtiment. Elle comprend également les parkings pouvant être situés dans un bâtiment (exemple d'un parking sous-terrain)
- Salles de pause :
 - o Cette famille comprend les salles de pause, les salles de repas, les tisaneries, les kitchenettes les salles détentes et les réfectoires.
- Locaux d'hygiène et sanitaires :
 - o Cette famille comprend les sanitaires, les douches, les vestiaires et les cabinets médicaux.
- Locaux stockage, locaux techniques et archives :
 - o Cette famille comprend les locaux de stockage, les locaux techniques et les archives.

Le titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à mettre en œuvre des méthodes de nettoyage conformes aux règles de l'art et aux usages de la profession. Il devra respecter les diverses réglementations et normes applicables à son domaine d'activité.

3.1.2 Les sols :

Les sites possèdent plusieurs types de revêtements. A titre d'information, les revêtements de sol et les superficies des locaux concernés par les prestations récurrentes sont indiquées dans l'annexe 1 du présent CCTP. Les données indiquées dans cette annexe sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle. Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre, notamment lors de la visite obligatoire des sites présentée à l'article 8 du règlement de consultation.

Les organismes se réservent le droit de modifier les revêtements de ces locaux. Le titulaire devra appliquer la bonne méthodologie de nettoyage selon le type de revêtements afin d'atteindre l'objectif de résultat fixé au présent CCTP et l'adapter en fonction des modifications réalisées par les organismes dans leurs locaux.

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour effectuer la prestation relative au **lavage des sols des sanitaires** afin de conserver l'accès aux lieux pour les agents de l'organisme sans risque d'accident. Après exécution de la prestation et dans tous les cas, un panneau « sol glissant » ou équivalent sera obligatoirement positionné. Cette obligation est de la responsabilité du prestataire.

3.1.3 Les matériels spécifiques :

Les équipements informatiques :

Il est entendu par équipements informatiques les matériels suivants :

- Téléphones ;
- Bornes internet ;
- Boîtiers lecteurs de cartes ou de badges ;
- Ecrans ;
- Claviers ;
- Stations d'accueil ;
- Souris ;
- Ordinateurs portables ;
- Casques ;
- Pieuvres.

Le titulaire ne devra en aucun cas nettoyer ces matériels. Cependant, pour certains organismes, **un dépoussiérage à sec** est attendu. Les fréquences minimales de réalisation de cette prestation sont indiquées dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Les copieurs :

Les organismes sont équipés de copieurs. Le titulaire devra les dépoussiérer à sec et nettoyer la vitre. Les fréquences minimales de réalisation de cette prestation sont indiquées dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Les stores intérieurs :

Le titulaire aura à sa charge le dépoussiérage des stores intérieurs, lorsque ceux-ci sont accessibles. Les fréquences minimales de réalisation de cette prestation sont indiquées dans l'annexe 2 du présent CCTP. Cet équipement est considéré comme fragile. Un matériel adapté doit être utilisé pour ce dépoussiérage. En cas de détérioration lors de la prestation, le remplacement du store intérieur sera à la charge du titulaire.

3.1.4 La fourniture et le remplacement de matériels

Les tapis de sols – Uniquement pour la Cpm de Côte d'Or :

Le titulaire fournira, installera, entretiendra et remplacera des tapis anti-salissures sur les différents sites de la Cpm de Côte d'Or. Un remplacement mensuel de ces tapis est attendu.

Ces tapis sont installés aux entrées des locaux. Ils ont pour objectif d'éliminer les salissures et l'humidité des chaussures et également de réduire les risques de glissages et de chutes.

Les quantités et les caractéristiques des tapis présents dans les locaux sont les suivantes :

Site	Quantité	Localisation et dimensions
Auxonne	3	Entrée de service (personnel) : 115 x 180 Sas accueil (entrée public) : 115 x 180 Entrée accueil public : 85 x 75
Beaune	4	Entrée Caf : 115 x 180 Entrée personnel : 115 x 180 Sas entrée public : 115 x 180 Au bas des escaliers : 115 x 180
Clémenceau	1	Entrée personnel : 115 x 180
Montbard	1	Entrée accueil public : 85 x 75

Les tapis actuellement présents sont des tapis standards 3mm à semelle lisse.

Les torchons – Uniquement pour la Cpm de Côte d'Or :

Sur le site de Clémenceau, le titulaire devra fournir, entretenir et remplacer quotidiennement les torchons vaisselles. Ces derniers sont localisés comme indiqués ci-après dans le bâtiment :

- 2 évier en salle de restauration : 3 torchons par évier, soit 6 torchons
- 1 évier en salle de pause du 3^e étage : 1 torchon
- 1 évier en salle de pause du 5^e étage : 1 torchon
- 1 évier à la kitchenette du 1^e étage : 1 torchon

3.1.5 La prestation de remplissage des distributeurs et de remplacement des consommables sanitaires :

En complément des prestations de nettoyage, le titulaire aura à sa charge différentes prestations liées aux distributeurs et aux consommables sanitaires.

- **Le remplissage des distributeurs et le remplacement d'éléments sanitaires**

Le titulaire aura à sa charge de remplir les distributeurs présents sur les sites des organismes et également de remplacer certains éléments présents dans les familles de locaux hygiène et sanitaires et salles de pauses.

Les distributeurs seront suffisamment approvisionnés pour qu'aucune rupture ne soit constatée sur la journée.

Il convient de noter qu'un organisme recharge par ses propres moyens ses distributeurs. Il s'agit de la Caisse primaire d'assurance maladie de l'Yonne, pour son site du Centre d'examen de santé (CES). Aussi pour ce site uniquement, le titulaire du marché ne devra pas remplir les distributeurs ni fournir les consommables.

Certains consommables et fournitures sont fournis par le titulaire et d'autres par les organismes.

Les tableaux ci-dessous reprennent pour chaque organisme (hors le Centre d'examen de santé pour la Caisse primaire d'assurance maladie de l'Yonne) les modalités à prendre en compte par le titulaire :

Cpam de l'Yonne – Site de Sens

DISTRIBUTEURS				
	Essuie mains	Papier toilette	Savon	Protections hygiéniques
Type de distributeur	Feuille à feuille et rouleau	Rouleau	Avec cartouches à remplacer	
Le titulaire aura à sa charge de remplir les distributeurs	Oui	Oui	Oui	Non concerné
L'organisme fournit les consommables	Oui	Oui	Oui	Non concerné

ELEMENTS SANITAIRES					
	Désodorisants	Brosses WC	Produits désinfectants	Produits nettoyant (plonge manuelle)	Produits pour lave-vaisselle
Le titulaire aura à sa charge de changer l'élément	Oui	Oui	Non concerné	Non concerné	
L'organisme fournit l'élément	Oui	Oui	Non concerné	Non concerné	Non concerné

Cpam de la Nièvre – Les trois (3) sites :

DISTRIBUTEURS				
	Essuie mains	Papier toilette	Savon	Protections hygiéniques
Type de distributeur	Non concerné	Rouleau	Avec réservoir rechargeable	
Le titulaire aura à sa charge de remplir les distributeurs	Non concerné	Oui	Oui	Oui
L'organisme fournit les consommables	Non concerné	Oui	Oui	Oui

ELEMENTS SANITAIRES					
	Désodorisants	Brosses WC	Produits désinfectants	Produits nettoyant (plonge vaisselle manuelle)	Produits pour lave-vaisselle
Le titulaire aura à sa charge de changer l'élément	Oui	Oui	Non concerné	Non	
L'organisme fournit l'élément	Oui	Oui	Non concerné	Oui	Oui

Cpam de Saône-et-Loire – Les cinq (5) sites :

DISTRIBUTEURS				
	Essuie mains	Papier toilette	Savon	Protections hygiéniques
Type de distributeur	Rouleau	Rouleau	Avec réservoir rechargeable	
Le titulaire aura à sa charge de remplir les distributeurs	Oui	Oui	Oui	Oui
L'organisme fournit les consommables	Oui	Oui	Oui	Oui

ELEMENTS SANITAIRES					
	Désodorisants	Brosses WC	Produits désinfectants	Produits nettoyant (plonge vaisselle manuelle)	Produits pour lave-vaisselle
Le titulaire aura à sa charge de changer l'élément	Oui	Oui	Oui	Non	
L'organisme fournit l'élément	Oui	Oui	Oui	Oui	Non concerné

Cpam de Côte d'Or – Les quatre (4) sites :

DISTRIBUTEURS				
	Essuie mains	Papier toilette	Savon	Protections hygiéniques
Type de distributeur	Rouleau	Rouleau	Avec cartouches à remplacer	
Le titulaire aura à sa charge de remplir les distributeurs	Oui	Oui	Oui	Non concerné
L'organisme fournit les consommables	Non	Non	Non	Non concerné

ELEMENTS SANITAIRES					
	Désodorisants	Brosses WC	Produits désinfectants	Produits nettoyant (plonge vaisselle manuelle)	Produits pour lave-vaisselle
Le titulaire aura à sa charge de changer l'élément	Non concerné	Oui	Non concerné	Non	

L'organisme fournit l'élément	Non concerné	Non	Non concerné	Oui	Non concerné
-------------------------------	--------------	-----	--------------	-----	--------------

Comme indiqué ci-dessus, pour la Caisse primaire d'assurance maladie de Côte d'Or, le titulaire fournira les consommables sanitaires. Les attentes minimales sur ces consommables sont les suivantes :

- Pour le papier essuie mains : Blanc, 2 plis, grammage d'environ 19 g/m², contact alimentaire, traitement anti humidité (WS), Ecolabel ou équivalent
 - Pour le papier toilette : Blanc, 2 épaisseurs, grammage d'environ 30g/m², prévu pour se défibrer dans l'eau, Ecolabel ou équivalent
 - Pour le savon : Liquide, PH environ 4,7, Ecolabel ou équivalent
- **La mise à disposition et l'entretien des distributeurs :**

Les organismes sont propriétaires de leurs distributeurs sauf la Cpm de Côte d'Or.

Pour ces organismes, les distributeurs étant leur propriété, la maintenance est assurée par leurs soins. En cas de problème rencontré sur un distributeur, le titulaire en informera l'organisme.

Pour la Cpm de Côte d'Or, le titulaire aura à sa charge la mise à disposition des distributeurs suivants :

- Essuie mains rouleaux ;
- Papier toilette rouleaux ;
- Savon avec cartouches à remplacer.

Les distributeurs installés devront être solides et fonctionnels.

Le titulaire assurera également le maintien en bon fonctionnement des distributeurs installés. Pour ce faire, le titulaire devra réparer ou échanger les distributeurs cassés ou détériorés pendant toute la durée du marché.

Le coût de la mise à disposition des distributeurs initiaux et également des remplacements en cours de marché sera inclus dans le montant forfaitaire indiqué dans la DPGF.

Les quantités estimatives des distributeurs actuellement en place et à donc remplacer en début d'exécution du marché sont indiquées dans l'annexe 1 du présent CCTP.

La mise en place des distributeurs :

A compter de la date de prise d'effet du marché, le titulaire dispose d'un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés pour déposer les distributeurs existants et les remplacer par les nouveaux distributeurs.

En cours de marché, en cas de besoin de remplacement ou d'ajout de distributeurs, le titulaire disposera d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de la demande par mail de l'organisme pour installer le matériel.

3.1.6 Prestations de début et de fin de service :

Le titulaire doit veiller chaque jour **à la fin des prestations**, à :

- Fermer toutes les fenêtres ;
- Fermer tous les volets. Il convient de préciser que certains volets sont électriques et d'autres sont manuels ;
- Fermer toutes les portes ;
- Eteindre toutes les lumières ;
- Fermer tous les robinets.

Le titulaire aura à sa charge **l'ouverture des portes le matin** pour les sites suivants :

- Cpm de la Nièvre – Nevers siège bâtiment principal. Les portes devront être ouvertes avant 07h00.
- Cpm de la Nièvre – Nevers siège annexe. Les portes devront être ouvertes avant 07h00.
- Cpm de la Nièvre – Nevers Baratte. Les portes devront être ouvertes avant 07h00.

Le titulaire aura à sa charge **l'ouverture des rideaux métalliques le matin** uniquement pour le site de Baratte de la Cpm de la Nièvre.

Le titulaire aura à sa charge **la fermeture des portes le soir** pour les sites suivants :

- Cpm de la Nièvre – Nevers siège principale. Les portes devront être fermées après 18h30.

- Cpm de la Nièvre – Nevers siège annexe. Les portes devront être fermées après 18h30.
- Cpm de la Nièvre – Nevers Baratte. Les portes devront être fermées après 18h30.
- Cpm de l'Yonne – Centre d'exams de santé

Le titulaire aura à sa charge **la fermeture des rideaux métalliques le soir** pour les sites suivants :

- Cpm de l'Yonne – Site de Sens. Le titulaire devra fermer le rideau métallique se situant côté Paradis uniquement
- Cpm de la Nièvre – Nevers Baratte
- Cpm de Saône-et-Loire – Chalon sur Saône
- Cpm de Saône-et-Loire – Digoïn
- Cpm de Côte d'Or – Auxonne. Le titulaire devra fermer le rideau métallique se situant à l'entrée personnel uniquement.
- Cpm de Côte d'Or – Beaune.

Le titulaire aura à sa charge **d'activer l'alarme le soir** uniquement pour le site Centre d'exams de santé de la Cpm de l'Yonne.

3.1.7 Prestation de collecte des déchets :

Le titulaire aura à sa charge la prestation de collecte des déchets.

- Les déchets solides

La gestion des poubelles et corbeilles :

Chaque organisme a mis en place un dispositif de collecte sélective. Les poubelles pour les différents types de déchets sont installées dans les différentes familles de locaux. Les emplacements de ces poubelles sont indiqués dans l'annexe 3 du présent CCTP pour chaque site.

Les modalités de collecte sélective indiquées dans le présent document sont celles mises en place à la constitution du cahier des charges. Elles pourront évoluer en cours de marché et le titulaire devra prendre en compte ces modifications sans qu'aucune réclamation ne puisse être réalisée.

Le titulaire doit procéder au vidage des poubelles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place au sein de chaque organisme. Le vidage des poubelles s'effectue selon la fréquence indiquée dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Dans le cas où les consignes de tri n'auraient pas été respectées par les organismes, le personnel du titulaire en informe immédiatement l'organisme concerné. La poubelle en question ne devra pas être vidée par le titulaire.

Les déchets provenant des sols, résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration sont également mis en poubelle puis évacués dans les conteneurs à déchets ménagers.

Une fois les poubelles vidées dans les chariots, le personnel de nettoyage vide le contenu de ces derniers dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

Cette évacuation devra être effectuée impérativement en fin de service. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans les bâtiments, ni restés pleins dans les chariots de ménage.

Les sacs contenant des déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur de locaux.

Toutes les poubelles devront être équipées de sacs poubelles.

Le titulaire devra vider les cendriers sauf pour le site centre d'exams de santé de la Cpm de l'Yonne. **Les déchets des cendriers** doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter tout déclenchement d'un incendie éventuel.

Les destructeurs de documents doivent être vidés dans un sac poubelle qui est lui-même déposé dans le conteneur poubelles adapté. Les sacs présents dans les destructeurs de documents doivent être réutilisés. Certains organismes gèrent cette prestation en interne. Aussi, le titulaire ne devra réaliser le vidage des destructeurs de documents que pour les sites suivants :

- Cpm de l'Yonne : Sens
- Cpm de Saône-et-Loire : Mâcon siège
- Cpm de Saône-et-Loire : Mâcon annexe

- Cmam de Saône-et-Loire : Chalon sur Saône
- Cmam de Saône-et-Loire : Le Creusot
- Cmam de Saône-et-Loire : Digoïn

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du titulaire sauf :

- Pour la Cmam de l'Yonne, site Centre d'examens de santé qui fournit les sacs de 110 litres

La gestion des conteneurs à poubelles :

Pour tous les organismes, les conteneurs à poubelles devront être sortis par le titulaire en fonction du planning de ramassage des déchets de chaque organisme. Ces plannings dépendent des communes, des communautés de communes... et pourront évoluer en cours de marché selon les pratiques imposées par ces collectivités.

Pour tous les organismes sauf pour le site du Centre d'examen de santé de la Cmam de l'Yonne, les conteneurs à poubelles devront également être rentrés par le titulaire une fois le ramassage effectué.

Les déchets devront être acheminés et déposés dans les conteneurs de chaque organisme, dans le respect des consignes de tri.

Il est demandé au titulaire de remplir les conteneurs un par un, et ainsi de ne sortir que les conteneurs pleins les jours de ramassage par les services de collecte. L'organisme se réserve la possibilité de vérifier ce point au cours du marché.

Le personnel du titulaire est garant des déchets qu'il vide dans les conteneurs.

Si des poubelles ne respectant pas les consignes de tri sont vidées dans les conteneurs par le personnel du titulaire, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.

Sont exclus de la prestation, la gestion des déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E), les déchets DASRI, ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

La gestion des eaux de lavage

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux et de nettoyage des vitreries seront rejetées impérativement dans les dévidoirs. Dans le cas où le site n'est pas équipé de dévidoir, ces eaux de lavage devront être vidées dans les cuvettes WC. Il est interdit d'utiliser les lavabos, évier ou douches pour l'évacuation des eaux usées.

Le titulaire veillera à éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons, grâce notamment au retrait des déchets solides présents dans l'eau avant évacuation et à l'utilisation de produits d'entretien des canalisations.

Le titulaire conservera les endroits propres après vidage des contenus, essuiera et nettoiera tout salissure.

3.1.8 Prestation de nettoyage de la vitrerie

Le titulaire aura à sa charge la prestation de nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieure.

Le titulaire devra intervenir sur les sites des différents organismes selon les fréquences indiquées dans l'annexe 2 du présent CCTP.

Le titulaire devra fournir à chaque organisme :

- un planning indiquant les dates d'intervention au plus tard un mois après la date de démarrage de la prestation objet du marché, pour l'année civile en cours.
- un planning annuel au plus tard le 15 décembre de chaque année indiquant les dates d'intervention pour ces prestations pour l'année N+1.

Le planning devra également préciser les horaires de passage de l'équipe en charge de cette prestation.

Chaque organisme disposera de quinze (15) jours à compter de la réception du planning pour émettre des remarques et / ou des souhaits de modification auprès du titulaire. Passé ces quinze (15) jours, et sans retour de l'organisme, le planning est considéré comme validé.

Dans le cas du non-respect du planning établi ou du non-envoi du planning dans les délais, l'organisme se réserve le droit d'appliquer des pénalités conformément à l'article 15 du CCAP.

Il est considéré :

- comme une vitre, un panneau de verre garnissant une fenêtre.
- comme une cloison vitrée, un panneau de verre garnissant une cloison.

Certains sites ont des spécificités qu'il convient de prendre en compte dans l'offre. Cette liste est non exhaustive, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre notamment lors de la visite obligatoire :

- Cnam de l'Yonne : Site de Sens : Les fenêtres ne s'ouvrent pas en entier, extérieur difficile d'accès ;
- Cnam de la Nièvre : Site de Nevers siège principal : Certaines vitres de l'accueil (côté extérieur) sont en hauteur ;
- Cnam de la Nièvre : Site de Nevers siège annexe : La verrière se situe en hauteur ;
- Cnam de la Saône-et-Loire : Site de Mâcon siège : La verrière est en accès restreint ;
- Cnam de Côte d'Or : Site de Clémenceau : Un plan de circulation sera à respecter, certaines zones étant interdites à la circulation. Des contraintes de stationnement sont également à prendre en compte, notamment en cas d'utilisation d'une nacelle.

Lors de son intervention, le titulaire devra porter une attention particulière aux stores intérieurs présents dans les organismes. Cet équipement est considéré comme fragile. En cas de détérioration lors de la prestation, le remplacement du store intérieur sera à la charge du titulaire.

Il sera parfois nécessaire pour le titulaire d'avoir recours à des équipements ou des méthodes spécifiques (alpinistes, nacelles...). Celles-ci sont à la charge du titulaire et sont donc incluses dans les prix indiqués dans la DPGF.

Les candidats devront avoir une vigilance particulière sur ce point lors de la visite obligatoire des locaux afin de proposer une solution technique optimale à chaque organisme.

Le titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à mettre en œuvre des méthodes de nettoyage conformes aux règles de l'art et aux usages de la profession. Il devra respecter les diverses réglementations et normes applicables à son domaine d'activité.

3.2 Prestations occasionnelles

Les prestations occasionnelles correspondent à des prestations de propreté réalisées de manière non régulières. Ces prestations s'exécutent uniquement sur bons de commandes émis par chaque organisme et sont rémunérées selon les prix indiqués dans le bordereau de prix unitaire (BPU).

Les prestations de propreté non régulières pouvant faire l'objet d'un bon de commande sont les suivantes:

- Nettoyage de graffitis ;
- Nettoyage complet après travaux ;
- Nettoyage des bouches d'aération ;
- Nettoyage des fientes de pigeons en rebords de fenêtres ;
- Nettoyage du tissu d'une chaise ;
- Décapage des sols, en fonction des revêtements de sols ;
- Métallisation des sols plastiques ;
- Shampooinage des moquettes ;
- Nettoyage et désinfection du conteneur poubelle deux roues ;
- Nettoyage et désinfection du conteneur poubelle quatre roues ;
- Nettoyage des locaux du rez-de-chaussée du site du Creusot, pour la Cnam de Saône-et-Loire. L'intégralité des éléments présents à l'étage en question devront être nettoyés.
- Les prestations de remise en état suite à état des lieux, conformément à l'article 5 du présent CCTP ;
- Prestation le week-end (suite à un événement prévu / imprévu), en fonction de la famille de locaux ;
- Prestations liées à un contexte pandémique : désinfection d'une pièce, en fonction de la famille de locaux

Il convient de noter que sont considérés comme :

- Sols souples : dalles plastiques, PVC, linoléum, sol vinyle, thermoplastiques et assimilés
- Sols durs : parquet, carrelage, pierre, résine coulée, marbres ou assimilés
- Sols textiles : Moquette, tapis

En cours de marché, d'autres prestations occasionnelles pourront être demandées au titulaire. Celles-ci feront l'objet d'un avenant, conformément à l'article 17 du CCAP.

3.3 Les jours et horaires d'intervention

Pour la réalisation des prestations récurrentes présentées à l'article 3.1 du présent CCTP, le personnel du titulaire interviendra aux jours et dans les créneaux horaires indiqués dans le tableau suivant, selon les différents sites. Ces impératifs horaires ne concernent pas la prestation de nettoyage de la vitrerie.

Organisme	Nom des sites	Horaires d'intervention possibles
Cpam Côte d'Or	Auxonne, Beaune, Clémenceau et Montbard	17h00 à 20h00. Ces horaires seront potentiellement modifiés : une étude est en cours pour la mise en place du travail en journée.
Cpam Nièvre	Nevers Siège principal, Nevers siège annexe et Nevers Baratte	05h00 à 08h00 et 16h30 à 19h30
Cpam Saône-et-Loire	Mâcon siège, Mâcon annexe, Chalon sur Saône, Le Creusot et Digoïn	16h30 à 20h30
Cpam Yonne	Sens	16h30 à 19h00
Cpam Yonne	Centre d'examens de santé d'Auxerre	17h00 à 20h00

Pour la prestation de nettoyage de vitrerie, les horaires d'intervention seront précisés lors de la constitution du planning annuel.

Pour les prestations occasionnelles, présentées à l'article 3.2 du présent CCTP, le personnel du titulaire interviendra aux horaires et sur le site indiqués sur le bon de commande relatif à cette prestation.

Dans le cas de la fermeture exceptionnelle d'un site, l'organisme concerné en informera le titulaire. Aucune intervention ne devra être réalisée ces jours-là sauf précision contraire de l'organisme qui pourra demander au titulaire une prestation de nettoyage accentuée sur des points précis, en lieu et place de prestations non nécessaires du fait de l'absence des salariés sur le site concerné.

ARTICLE 4 : MATERIELS, PRODUITS ET CONSOMMABLES

4.1 Obligations concernant le matériel utilisé

Pour toutes les prestations, qu'elles soient récurrentes ou occasionnelles, aucun matériel n'est fourni par l'organisme au titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage.

La fourniture du matériel est incluse dans le forfait indiqué dans la DPGF et dans les prix unitaires indiqués dans le BPU.

Dès le début du marché, le titulaire fournit et met à disposition de son personnel les matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations prévues au marché, notamment pour atteindre les éléments en hauteur. Les matériels devront être en nombre suffisant, en bon état de propreté et dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

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

Les matériels devront être adaptés en fonction de l'évolution des normes imposées par les règlements d'hygiène et de sécurité. Le titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé ou remis en état par le titulaire à ses frais sans délai.

Les organismes se réservent le droit de contrôler les matériels utilisés par le titulaire au cours du marché. Dans le cas où les matériels utilisés ne seraient pas conformes à la liste établie par le titulaire, les pénalités indiquées à l'article 15 du CCAP pourront être appliquées.

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

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

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

Il est interdit d'utiliser les prises informatiques (prises munies d'une étiquette le précisant ou d'un protecteur plastique rouge) pour le branchement des appareils.

L'alimentation des appareils informatiques restés sous tension ne doit pas être coupée.

Le matériel utilisé pour la prestation doit être propre. A ce titre, il devra être nettoyé par le titulaire à la fin de chaque prestation. Ainsi, à titre d'exemple, les seaux doivent être vidés et rincés, les lingettes usagées doivent être lavées ou jetées dans une poubelle (dans le cas d'un usage unique).

Acheminement des matériels

L'acheminement des matériels nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué du lundi au vendredi aux horaires suivants :

Organisme - Site	Modalités pour l'acheminement des matériels
Cpam de l'Yonne – Site Centre d'exams de santé	07h45 à 17h00
Cpam de l'Yonne – Site de Sens	A partir de 08h30
Cpam de la Nièvre – Les 3 sites	Idéalement sur les horaires d'intervention des équipes de nettoyage, mais possible éventuellement sur toute la journée de 05h00 à 19h30
Cpam de Saône-et-Loire – Les 5 sites	16h30 à 20h30
Cpam de Côte d'Or – Sites d'Auxonne, Beaune et Montbard	Aux horaires d'intervention
Cpam de Côte d'Or – Site de Clémenceau	Aux horaires d'intervention ou aux horaires d'ouverture du site (08h00 à 17h00)

Les matériels devront être stockés dans les espaces prévus à cet effet.

4.2 Obligations concernant les produits et les consommables utilisés

Des produits et consommables sont à mis à disposition au titulaire par les organismes. Ces informations sont précisées à l'article 3.1.5 du présent CCTP.

Il est rappelé que les sacs poubelles sont tous fournis par le titulaire sauf, en partie, pour :

- La Cpam de l'Yonne, pour le site du CES, qui fournira les sacs poubelles 100 litres.

Tous les autres produits et consommables non cités ci-dessus ou à l'article 3.1.5 du présent CCTP sont à la charge du titulaire. Il s'engage à fournir l'ensemble des produits et consommables nécessaires à son personnel pour la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

A ce titre, la fourniture des produits et consommables non cités ci-dessus ou à l'article 3.1.5 du présent CCTP nécessaires à la bonne exécution des prestations est comprise dans le forfait indiqué dans la décomposition du prix global forfaitaire (DPGF) et dans les prix indiqués dans le bordereau de prix unitaires (BPU)

Dès le début du marché, le titulaire fournit et met à disposition de son personnel les produits nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations prévues au marché. Les produits devront être en nombre suffisant et adaptés aux différents revêtements et différentes surfaces à nettoyer. Ils ne devront pas engendrer de détériorations., rayures, altérations...

Les agents utilisant ces produits devront avoir été formés à leur utilisation.

Le titulaire s'engage à suivre l'évolution de la réglementation et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction. A chaque changement de produit, le titulaire remettra à jour la liste des produits utilisés et la fera parvenir au coordonnateur et aux organismes pour les informer de ce changement.

Les organismes se réservent le droit de contrôler les produits utilisés par le titulaire au cours du marché. Dans le cas où les produits utilisés ne seraient pas conformes à la liste établie par le titulaire, les pénalités indiquées à l'article 15 du CCAP seront appliquées.

L'organisme se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour la réparation éventuelle des dégâts causés sur les ouvrages et les équipements dû à la mauvaise utilisation des produits.

Acheminement des produits et consommables

L'acheminement des produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué du lundi au vendredi aux horaires suivants :

Organisme - Site	Modalités pour l'acheminement des produits et des consommables
Cpam de l'Yonne – Site Centre d'exams de santé	07h45 à 17h00
Cpam de l'Yonne – Site de Sens	A partir de 08h30
Cpam de la Nièvre – Les 3 sites	Idéalement sur les horaires d'intervention des équipes de nettoyage, mais possible éventuellement sur toute la journée de 05h00 à 19h30
Cpam de Saône-et-Loire – Les 5 sites	16h30 à 20h30
Cpam de Côte d'Or – Sites d'Auxonne, Beaune et Montbard	Aux horaires d'intervention
Cpam de Côte d'Or – Site de Clémenceau	Aux horaires de livraison : de 08h30 à 11h00

Les produits devront être stockés dans les espaces prévus à cet effet.

4.3 Communication

Lors des réunions de lancement réalisées par chaque organisme, la ou les méthodes de communication entre le personnel œuvrant du titulaire et le représentant de l'organisme seront choisies. Les méthodes suivantes pourront être mises en place par l'organisme et le titulaire :

- Mise en place et suivi d'un cahier de liaisons ;
- Echanges de mails ;
- Echanges oraux.

Ces outils permettront d'échanger sur :

- Le stock de consommables fournis par l'organisme au titulaire ;
- Les dysfonctionnements constatés lors de la réalisation de la prestation sur l'état général du bâtiment (par exemple : ampoule grillée).

Les autres thématiques devront être abordées entre le responsable chargé de l'encadrement et le représentant de l'organisme. Le personnel œuvrant informera le chef d'équipe qui transmettra l'information à l'organisme.

ARTICLE 5 : ETAT DES LIEUX

Avant le début de l'exécution des prestations et au plus tard dans les quinze (15) jours qui suivent, un état des lieux contradictoire devra avoir lieu entre le titulaire et l'organisme.

Cet état des lieux fera l'objet d'un procès-verbal signé des deux parties. Une copie devra être transmise au coordonnateur.

Le titulaire pourra indiquer à l'organisme les actions correctives dont il conseille la réalisation, en supplément du forfait, pour remise en propreté du site, conformément aux prestations prévues dans le bordereau de prix unitaire.

Les coûts de remises en état des locaux sont prévus dans le bordereau de prix unitaire. Ils concernent la remise en état des sols, selon le revêtement, et la remise en état des locaux d'hygiène et sanitaires.

A l'issue de l'état des lieux et dans un délai de sept (7) jours ouvrés, le titulaire proposera un devis à l'organisme qui pourra ou non l'accepter.

L'état des lieux, et également la remise en état potentiel en découlant, permettra d'avoir une base sur l'état des locaux en début de marché, notamment pour la réalisation des contrôles.

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

ARTICLE 6 : CONTROLES

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

6.1 Contrôles programmés

6.1.1 Les fréquences

Les contrôles programmés auront lieu **mensuellement**.

En cas de dégradation de la prestation, la fréquence des contrôles pourra être augmentée jusqu'au retour du niveau de qualité requis.

6.1.2 La planification des contrôles

La planification des contrôles se fera conjointement entre l'organisme et le titulaire, au minimum quinze (15) jours ouvrables avant la réalisation des dits contrôles.

6.1.3 Absence du titulaire

L'absence du titulaire à un contrôle programmé n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été informé de la date et de l'heure du contrôle.

En l'absence du titulaire, l'organisme réalisera le contrôle et lui transmettra les résultats.

Les absences ou retards du titulaire aux contrôles programmés pourront faire l'objet de pénalités conformément à l'article 15 du CCAP.

6.1.4 La réalisation du contrôle

Avant le démarrage du contrôle, les locaux qui feront l'objet du contrôle sont désignés par le représentant de l'organisme. Une pièce minimum par famille de locaux devra être contrôlée.

L'organisme et le titulaire procèdent à l'évaluation de toutes les prestations réalisées par rapport à celles prévues dans l'annexe 2 du présent CCTP.

La grille d'évaluation est fournie par le coordonnateur et un exemple est présent en annexe 4 du présent CCTP. Cette grille est complétée par les parties lors de la réalisation du contrôle.

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

Note = 0 : insatisfaisant ou non exécutée.

Note = 1 : moyennement satisfaisant.

Note = 2 : satisfaisant.

Les notes sont reportées sur la grille d'évaluation, dans les cases de la colonne « note » réservées à cet effet.

Un total des notes d'évaluation est effectué.

La note globale sur 20 de la grille est calculée en appliquant la formule suivante :

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

6.1.5 Les résultats du contrôle

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

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

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

6.1.6 Actions correctives, pénalités et réfections

Après contrôle, le site décrété non conforme fera l'objet d'une **réfaction** conformément aux modalités présentes dans l'article 12 du CCAP.

En complément, les non-conformités relevées au moment des contrôles devront faire l'objet **d'actions correctives** concertées entre l'organisme et le titulaire. Celles-ci devront être mises en place sous cinq (5) jours ouvrés maximum après la réalisation du contrôle.

Passé ce délai, l'organisme réalisera un nouveau contrôle sur les mêmes pièces que celles initialement contrôlées. Si le site est de nouveau non conforme, l'organisme fera parvenir par mail des photographies des non-conformités constatées et des **pénalités** pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.

Le titulaire devra alors mettre en place les actions correctrices initialement définies sous cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de la date et heure d'envoi du mail d'information de la non-conformité par l'organisme au titulaire.

Passé ce délai, l'organisme réalisera un nouveau contrôle sur les mêmes pièces que celles initialement contrôlées. Si le site est de nouveau non conforme, l'organisme fera parvenir par mail des photographies des non-conformités constatées et des **pénalités** pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.

Ces deux dernières étapes seront réalisées jusqu'à la résolution du dysfonctionnement. Les pénalités pourront alors se cumuler.

6.2 Contrôles en continu

6.2.1 Les fréquences

Les contrôles en continu concernent les remontées réalisées en interne par les agents des organismes. Elles sont ainsi réalisées par l'organisme à tout moment sur la durée du marché et concernent l'intégralité des locaux.

6.2.2 La réalisation du contrôle

A chaque dysfonctionnement constaté par l'organisme, une fiche de dysfonctionnement sera complétée par l'organisme. Ce document créé par le coordonnateur indiquera à minima :

- La date du constat du dysfonctionnement ;
- Le lieu et la zone du constat du dysfonctionnement ;
- Le / les élément(s) concerné(s) ;
- La description du dysfonctionnement ;
- Une ou plusieurs photographie(s) prouvant le dysfonctionnement.

L'organisme enverra ce document par mail au titulaire pour l'informer du dysfonctionnement.

6.2.3 Actions correctives et pénalités

Le titulaire devra mettre en place des actions correctives sous deux (2) jours ouvrés à compter de la date et heure d'envoi du mail d'information par l'organisme.

Passé ce délai, une vérification sera réalisée par l'organisme afin de contrôler si les actions correctives ont bien été mises en place pour pallier au dysfonctionnement. Cette vérification ne sera réalisée que sur le/les élément(s) concerné(s) par le dysfonctionnement.

Dans le cas où le dysfonctionnement serait toujours présent, même de manière partielle (par exemple le dysfonctionnement n'est résolu que sur un élément sur deux concernés), des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.

En complément, l'organisme remplira de nouveau une fiche de dysfonctionnement et l'enverra par mail au titulaire. Le titulaire devra mettre en place des actions correctives sous deux (2) jours ouvrés à compter de la date et heure d'envoi du mail par l'organisme.

Passé ce délai, une vérification sera réalisée par l'organisme afin de contrôler si les actions correctives ont bien été mises en place pour pallier au dysfonctionnement. Cette vérification ne sera réalisée que sur le/les élément(s) concerné(s) par le dysfonctionnement.

Dans le cas où le dysfonctionnement serait toujours présent, même de manière partielle (par exemple le dysfonctionnement n'est résolu que sur un élément sur deux concernés), des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.

Ces étapes seront réalisées jusqu'à la résolution du dysfonctionnement. Les pénalités pourront se cumuler.

6.3 Spécificité pour la prestation de nettoyage de la vitrerie

La vérification de la prestation sera réalisée par l'organisme à la fin de la réalisation de la prestation.

Le titulaire émettra un bon d'émargement :

- Dans le cas où la prestation est conforme aux attentes, l'organisme indique sur le bon d'émargement que la prestation est conforme. Ce bon est alors signé par les deux parties.
- Dans le cas où la prestation n'est pas conforme aux attentes, l'organisme précise sur le bon d'émargement la ou les prestation(s) non conforme(s). Ce bon est alors signé par les deux parties. A l'issue du contrôle, le titulaire devra alors **immédiatement** corriger les dysfonctionnements relevés. Un nouveau contrôle sera réalisé. Si la prestation est conforme, l'organisme indique sur le bon d'émargement que la prestation est conforme. Ce bon est signé par les deux parties. Si la prestation n'est toujours pas conforme, l'organisme l'indiquera de nouveau sur le bon d'émargement. Des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP. Le titulaire devra alors prévoir des actions correctives **sous trois (3) jours ouvrés** maximum.

6.4 Contrôle des prestations occasionnelles

Le contrôle sera réalisé par l'organisme à la fin de la réalisation de la prestation ou le lendemain si la prestation est réalisée tardivement ou sur un week-end.

Le titulaire émettra un bon d'émargement :

- Dans le cas où la prestation est conforme aux attentes, l'organisme indique sur le bon d'émargement que la prestation est conforme. Ce bon est alors signé par les deux parties.
- Dans le cas où la prestation n'est pas conforme aux attentes, l'organisme précise sur le bon d'émargement la ou les prestation(s) non conforme(s). Le titulaire devra alors **immédiatement** corriger les dysfonctionnements relevés. Un nouveau contrôle sera réalisé. Si la prestation est conforme, l'organisme indique sur le bon d'émargement que la prestation est conforme. Si la prestation n'est toujours pas conforme, l'organisme l'indiquera de nouveau sur le bon d'émargement. Des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP. Le titulaire devra alors prévoir des actions correctives **sous trois (3) jours ouvrés** maximum.

Le bon d'émargement devra être signé par les deux parties

ARTICLE 7 : PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis dans la DPGF et dans le BPU, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne pourra en aucun cas être sous l'autorité de l'organisme. Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Le titulaire s'engage à ce que ses employés respectent la réglementation générale en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les consignes de nettoyage

Le personnel du titulaire devra respecter le règlement intérieur propre à chaque organisme.

7.1 Personnel œuvrant

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

Le titulaire du marché s'engage à :

- remettre à l'organisme, au plus tard **7 jours ouvrables** avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site,
- tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications à l'organisme avant la prise de poste

Si un organisme rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

L'organisme bénéficiaire peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues à l'article 15 du CCAP.

7.2 Personnel encadrant

Le titulaire prévoira un ou plusieurs responsables chargés de l'encadrement du personnel non œuvrant et des chefs d'équipe.

- Responsable chargé de l'encadrement :

Le responsable chargé de l'encadrement devra avoir les compétences pour assurer :

- la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail ;
- la coordination du travail des agents de service ;
- la formation du personnel œuvrant ;
- la discipline ;
- le contrôle du travail et la vérification de la qualité ;
- les délais de réalisation ;
- la sécurité du personnel et des biens ;
- le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession ;
- le respect des exigences de l'organisme tel que le règlement intérieur ;
- la liaison avec l'organisme ;
- les réunions de suivi, telles que définies à l'article 10.4 du présent CCTP ;
- Les contrôles des prestations prévus dans le présent CCTP.

Le responsable chargé de l'encadrement sera également tenu d'assurer des visites régulières sur les différents sites et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

Le titulaire désignera un responsable chargé de l'encadrement par organisme pour qu'il soit l'interlocuteur unique de celui-ci. Ce(s) responsable(s) désigné(s) seront également le(s) contact(s) du coordonnateur. Aussi, un numéro de téléphone et une adresse mail seront fournis à l'organisme et au coordonnateur afin de garantir la prise en compte permanente des demandes émanant des organismes.

Dans le cas où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, l'organisme se réserve le droit de demander au titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au titulaire du marché.

- Chefs d'équipes :

Le titulaire prévoira un encadrement intermédiaire.

Ces chefs d'équipes devront avoir les compétences pour assurer, à minima, les missions suivantes :

- la surveillance et l'exécution du travail ;
- la coordination du travail du personnel œuvrant ;

- la formation du personnel œuvrant ;
- la discipline ;
- les délais de réalisation ;
- la sécurité du personnel et des biens ;
- le relai entre le responsable chargé de l'encadrement et le personnel œuvrant.

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais l'organisme concerné et le coordonnateur par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant.

7.3 Informations communes aux agents œuvrants et encadrants

- Exécution des prestations en cas de grèves, absences imprévues, arrêt de travail

En cas de grèves, d'absences imprévues ou d'arrêt de travail du personnel du titulaire ou de ses éventuels sous-traitants, le titulaire doit en avertir immédiatement l'organisme concerné par mail.

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

- Absences prévues et départ du personnel

En cas d'absence prévue de son personnel, telles que la prise de congés, le titulaire doit avertir l'organisme concerné de ces absences et prendre les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, en remplaçant la personne absente, par un personnel de niveau équivalent.

Le titulaire devra indiquer, sans délai, le nom du remplaçant et fournir, selon le souhait de chaque organisme, une copie de la pièce d'identité de ce remplaçant à l'organisme concerné.

En aucun cas le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant forfaitaire.

- Formations du personnel

Dès le début du marché, le titulaire effectue une évaluation des compétences du personnel. Il réalise à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des produits, des consommables, des matériels mis à disposition et des protections individuelles nécessaires pour les risques figurant sur le plan de prévention.

- Sécurité

Le titulaire a l'obligation d'informer l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail et notamment les doter des équipements prévus par la réglementation d'hygiène et sécurité.

Les portes coupe-feu ne devront pas être encombrées.

En cas d'accident corporel ou matériel causé par la chute d'outillage ou de corps divers, le titulaire en sera tenu entièrement responsable. Le titulaire devra obligatoirement baliser la zone présentant un risque à personnes circulantes à proximité des prestations et protéger efficacement les installations vulnérables.

Les travaux en hauteur doivent être effectués de telles manières qu'ils ne mettent pas en cause la sécurité ou les conditions de travail du personnel travaillant aux postes voisins ou circulant à proximité.

Certains organismes pourront demander au titulaire de signer un livret de sécurité des locaux concernés

- Plan de prévention

Au titre des mesures de sécurité, l'organisme bénéficiaire s'engage à effectuer avec le titulaire de l'accord-cadre une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risque, les voies de circulation du personnel, les locaux mis à disposition du personnel et plus globalement de limiter les risques professionnels.

Suite à l'inspection commune, un plan de prévention par site est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme bénéficiaire et du titulaire.

Celui-ci est obligatoirement écrit lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R4512-7 du Code du travail.

Le plan de prévention est établi d'un commun accord entre le titulaire et l'organisme et est rédigé par le titulaire au moment du démarrage de l'accord-cadre.

ARTICLE 8 : LOCAUX

8.1 Modalités d'accès aux locaux

Organisme	Nom des sites	Modalités d'accès aux locaux
Cpam Côte d'Or	Auxonne, Beaune, Clémenceau et Montbard	Utilisation de badges pour accéder aux locaux aux horaires d'intervention
Cpam Nièvre	Nevers Siège principal, Nièvre Siège annexe et Nevers Baratte	Utilisation de badges et de clés pour accéder aux locaux
Cpam Saône-et-Loire	Mâcon siège, Mâcon annexe, Chalon sur Saône, Le Creusot et Digoïn	Utilisation de badges et de clés pour accéder aux locaux sur les jours et horaires d'interventions prévus
Cpam Yonne	Sens	Utilisation de badges numérotés et de clés pour accéder aux locaux
Cpam Yonne	Centre d'examens de santé d'Auxerre	Utilisation d'un code communiqué dès le début du marché.

Certains locaux sont en accès limités et le titulaire ne pourra pas y accéder avec les badges ou les clés fournis. Ces locaux seront ouverts par le représentant de chaque organisme lorsque la prestation devra être réalisée.

A chaque remise de badge ou de clé au titulaire, un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et par l'organisme.

A chaque remplacement de son personnel, le titulaire fournira un badge et/ou une clé prévu(s) à cet effet à la personne concernée. Le titulaire informera l'organisme de ce remplacement par l'envoi par mail d'un fichier de suivi comportant au minima les informations suivantes :

- Le nom de la personne ;
- Le numéro du badge fourni ;
- Les dates de remplacement.

En cas de perte ou de vol d'un ou plusieurs badge(s) et/ou clé(s), le titulaire avise obligatoirement l'organisme sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai à l'organisme. Les exemplaires manquants sont remplacés et seront refacturés au titulaire. En complément, pour les clés, si le remplacement des barilletts s'avère nécessaire, le coût de la fourniture et de la main d'œuvre sera refacturé au titulaire.

L'organisme se réserve le droit au cours du marché de vérifier auprès du titulaire qu'aucun badge ni qu'aucune clé n'ait été perdues. Le titulaire devra alors présenter l'ensemble des badges et des clés à l'organisme. S'il s'avère que des badges ou des clés sont manquantes et que le titulaire n'en a pas informé l'organisme, celui-ci se réserve le droit d'appliquer des pénalités conformément à l'article 15 du CCAP. En complément, pour les clés, si le remplacement des barilletts s'avère nécessaire, le coût de la fourniture et de la main d'œuvre sera refacturé au titulaire.

A l'issue du présent marché et pour tous les sites concernés, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de l'organisme bénéficiaire les badges et les clés confiés. Un récépissé de restitution est établi et signé par le titulaire et par l'organisme. S'il s'avère que des badges ou des

clés sont manquantes et que le titulaire n'en a pas informé l'organisme, celui-ci se réserve le droit d'appliquer des pénalités conformément à l'article 15 du CCAP. En complément, pour les clés, si le remplacement des barillettes s'avère nécessaire, le coût de la fourniture et de la main d'œuvre sera refacturé au titulaire.

Pour des raisons de sécurité, chaque salarié du titulaire (personnel œuvrant, chef d'équipe, responsable chargé de l'encadrement) devra impérativement lors de son arrivée et lors de son départ du site, passer son badge sur le lecteur d'accès aux locaux prévu à cet effet.

8.2 Locaux mis à disposition

Un local de stockage sera mis à disposition du titulaire sur chaque site. Ces locaux permettront le stockage des matériels et des consommables nécessaires au titulaire pour la bonne exécution des prestations.

Le titulaire prendra le local dans l'état où il lui sera remis par l'organisme.

Les locaux de stockage devront être entretenus par le titulaire.

Toute précaution doit être prise pour que les produits stockés ne laissent aucune trace sur le sol.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés par l'organisme.

Le titulaire pourra utiliser les sanitaires présents dans les locaux de l'organisme dans le respect des mesures sanitaires mises en place au sein de l'organisme.

L'organisme met à disposition du titulaire l'électricité et l'eau nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Le point d'eau ne sera pas nécessairement dans le local mis à disposition du titulaire.

L'organisme se réserve le droit d'accès à ce local, mais également la possibilité de l'échanger contre d'autres locaux sous réserve d'en proposer d'autres satisfaisant aux exigences réglementaires.

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

ARTICLE 9 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

La prise en compte du développement durable est une préoccupation des organismes membres du groupement de commande. A ce titre, le titulaire est tenu d'adopter un comportement responsable à l'égard de l'environnement et doit, dans la mesure du possible, réaliser les prestations du présent marché en limitant les impacts écologiques néfastes.

Le titulaire respectera les engagements environnementaux pris dans le cadre de réponse concernant sa démarche environnementale et fournira tout justificatif qui pourra lui être demandé au cours du marché. Il pourra être soumis à des contrôles durant toute la durée de l'accord-cadre. En cas de non-respect de ses engagements, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché :

- **Qualité éco-responsable des produits utilisés**

Le nettoyage durable est une méthode de nettoyage qui utilise des produits et techniques respectueux de l'environnement et qui favorisent la santé et le bien-être. Cela implique l'utilisation de produits d'entretien non toxiques, biodégradables et durables, ainsi que la réduction de l'utilisation de produits chimiques nocifs et de matériaux jetables.

Afin de garantir l'éco-responsabilité des produits utilisés lors des opérations de nettoyage, il est demandé au titulaire d'utiliser, autant que possible, des produits certifiés ecolabel européen ou équivalent.

- **Le conditionnement des produits**

Afin de réduire son impact environnemental, le candidat s'engage à mettre en place des actions sur les emballages, les contenants et le dosage de ses produits.

- Gestion des déchets et des ressources

La valorisation ou l'élimination des déchets créés lors de l'exécution des prestations est de la responsabilité du titulaire pendant la durée du marché. Le titulaire respecte les consignes de tri mises en place sur le site ou, le cas échéant, s'assure de la mise en place de collectes sélectives des déchets produits à l'occasion des prestations.

Le coordonnateur exige du titulaire qu'il sensibilise ses agents à une utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie. Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. Il veillera à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations. L'éclairage général de l'ensemble des locaux est interdit. A la fin de la prestation, une vérification de la fermeture de toutes les lumières sera effectuée par les agents du titulaire. Le titulaire veillera également à prendre toutes les dispositions nécessaires pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

ARTICLE 10 : MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DE L'EXECUTION

10.1 Interlocuteurs

Pour les organismes bénéficiaires :

Le titulaire désignera un interlocuteur unique pour la durée du marché. Chaque organisme pourra avoir un interlocuteur différent. Il fournira un numéro de téléphone et une adresse mail qui devra garantir la prise en compte permanente des demandes émanant des organismes. L'interlocuteur unique représentera le titulaire dans toutes les réunions où il sera convié dans le cadre du suivi du marché.

En cas de modification de l'interlocuteur unique au cours du marché, le titulaire en informera le coordonnateur et l'organisme concerné par mail dans les meilleurs délais.

Pour le coordonnateur :

Le titulaire désignera un interlocuteur unique pour la durée du marché. Il sera le seul contact du coordonnateur, quel que soit le site concerné. Il fournira un numéro de téléphone et une adresse mail qui devront garantir la prise en compte permanente des demandes émanant des organismes. L'interlocuteur unique représentera le titulaire dans toutes les réunions où il sera convié dans le cadre du suivi du marché ou du suivi du plan de progrès.

En cas de modification de l'interlocuteur au cours du marché, le titulaire en informera le coordonnateur par mail dans les meilleurs délais.

10.2 Statistiques

Le titulaire transmet au coordonnateur des tableaux statistiques, après chaque fin de semestre de toutes les données liées à la facturation par organisme au titre de l'accord-cadre.

En effet, dans le cadre du suivi de l'accord-cadre, un recensement des données achats sera réalisé deux (2) fois par an :

- 1^{ère} demande : données du 1^{er} semestre pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin
- 2^{ème} demande : données annuelles pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

A ce titre, des informations concernant le chiffre d'affaires par organisme et par type de prestations seront demandées.

Ces demandes seront fournies sous format Excel (.xls ou .xlsx) dès que la période est échue, à savoir, pour le 20 août maximum pour le 1^{er} semestre et pour le 31 janvier N+1 maximum pour les données annuelles.

Des statistiques spécifiques peuvent aussi être demandées par le coordonnateur à tout moment, et dans ce cas, les parties conviennent d'un délai pour les réaliser qui n'excédera pas trois (3) semaines à compter de la date de la demande.

10.3 Réunion de démarrage

Avec le coordonnateur :

Une réunion de démarrage entre le titulaire et le coordonnateur se tiendra dans les locaux de ce dernier (113 rue de Paris, 71000 Mâcon), **le lundi 07 septembre 2026 à 09h00**.

Avec les organismes bénéficiaires :

Avant le démarrage de la prestation pour chaque organisme, une réunion de démarrage devra avoir lieu entre le titulaire et l'organisme concerné. Cette réunion devra être planifiée et devra avoir lieu au plus tard quarante (40) jours ouvrés avant le début de la prestation. A ce titre, le titulaire prendra contact auprès de chaque organisme pour planifier ces réunions.

Les contacts de chaque organisme seront fournis au titulaire par le coordonnateur.

Cependant, pour la Cnam de l'Yonne et la Cnam de la Nièvre, la date de démarrage des prestations étant proches de la date de début de marché, les dates des réunions de démarrage ont déjà été fixées. Elles auront lieu aux dates, heures et adresses suivantes :

Organisme	Date et heure	Lieu de la réunion
Cnam de l'Yonne	Jeudi 10 septembre 2026 à 10h00	Site de Sens Rue Maréchal Foch 89100 Sens
Cnam de la Nièvre	Mardi 10 novembre 2026 à 09h00	Site maison annexe 50 rue Paul Vaillant Couturier 58000 Nevers Ou en visio via Zoom (lien fourni par l'organisme)

10.4 Réunions de suivi du marché

Le coordonnateur organise, selon ses besoins, une ou plusieurs réunions de suivi du marché avec le titulaire. Ces réunions ont pour objectif de faire un point sur l'exécution du marché et de déterminer les actions permettant une amélioration continue de la performance du présent marché.

Ces réunions se tiendront à minima une fois par an et seront planifiées annuellement.

Des réunions de suivi auront également lieu entre le titulaire et chaque organisme concerné, à minima une fois par an. Le coordonnateur du présent marché pourra également être présent lors de ces réunions. Elles feront l'objet d'une planification préalable.

En cas d'absence du titulaire à l'une des réunions programmées, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.

Chaque réunion donne lieu à l'établissement d'un compte-rendu établi par le titulaire et qui sera transmis aux participants dans un délai de maximum de cinq (5) jours ouvrés.

10.5 Réunions de suivi du plan de progrès

A l'issue des six (6) premiers mois d'exécution, pour chaque organisme, une réunion pour l'élaboration conjointe du plan de progrès aura lieu entre le coordonnateur et le titulaire.

Par la suite, un suivi régulier des actions mises en place sera organisé. Un bilan sera présenté détaillant notamment les actions engagées, les résultats constatés, les difficultés rencontrées et le cas échéant, des propositions d'ajustement au plan de progrès initial.

En cas d'absence du titulaire à l'une des réunions programmées, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP.