

**Pouvoir adjudicateur :**

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

**Autorité représentant le pouvoir adjudicateur :**

Jean François CIVET, Directeur de la CPAM du Var

## **Cahier Des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

**Objet de l'accord-cadre :**

**MARCHE n°25023-S-AO-NETTOYAGE**

**NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX ET  
DES VITRERIES DU FUTUR SIEGE SOCIAL DE LA  
CPAM DU VAR « IMMEUBLE TELO » EN PHASE DE  
PRE –EXPLOITATION DU SITE**

# SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>5</b>
1.1 Objet de l'accord-cadre : .....	5
1.2 Précisions particulières .....	5
1.3 Description du site : .....	5
<b>ARTICLE 2. DEFINITION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Consistance des prestations : .....	7
A - Prestations de remise en état complet des locaux.....	7
B - Prestations de nettoyage courant.....	9
C – Nettoyage exceptionnel des zones de travaux .....	10
2.2 Détail des prestations attendues.....	11
2.3 Fourniture des produits, matériels et consommables .....	15
<b>ARTICLE 3. FINALITE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 4. MOYENS HUMAINS .....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 5. MOYENS TECHNIQUES .....</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 6. PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS ET MATERIELS.....</b>	<b>20</b>
6.1. Caractéristiques relatives au développement durable .....	21
6.1.1 Exigences générales.....	21
6.1.2. Interdiction spécifiques .....	21
6.1.3. Engagements du titulaire .....	22
6.1.4. Suivi et vérification .....	22
6.2. Obligations du titulaire .....	22
<b>ARTICLE 7. CONTROLES ET SUIVI DES PRESTATIONS.....</b>	<b>23</b>
<b>ARTICLE 8. LISTE DES ANNEXES AU CCTP .....</b>	<b>24</b>

## GLOSSAIRE

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

<b>AUDITIVES</b>	manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
<b>SECURITE</b>	Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être adaptés, afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

## ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

---

### 1.1 Objet de l'accord-cadre :

Le présent CCTP a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage et d'entretien des locaux et des vitreries du nouveau siège de la CPAM du Var, immeuble TELO situé au 267 Boulevard Raynouard, (83000 TOULON) en phase de pré-exploitation du site.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont définies dans ce présent document et ses annexes.

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

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

### 1.2 Précisions particulières

À titre indicatif, la durée des travaux de personnalisation du bâtiment est estimée à 9 mois à compter de la notification de l'ordre de service de démarrage des prestations.

Durant cette période de pré-exploitation du site, des interventions seront réalisées par des entreprises tierces, en présence simultanée du personnel de la CPAM chargé des services supports.

Compte tenu de l'incertitude liée à la date exacte de démarrage de la phase d'exploitation, la durée totale du présent accord-cadre est conçue pour couvrir l'intégralité de la phase de pré-exploitation, estimée entre 9 et 12 mois.

### 1.3 Description du site :



Le site à entretenir fait dans son ensemble 13 000 m<sup>2</sup>.

Il est composé de plusieurs niveaux :

- SOUS SOL (zone parking uniquement)
- RDJ (rez de jardin) : zone archive, atelier, magasin, entrée du personnel, parking
- RDC : Zones essentiellement dédiées aux publics et une zone salle des conférences
- R+1 au R+7 : Zone bureaux

Pendant la phase de pré-exploitation, les locaux seront occupés à la fois par ces entreprises et par le personnel de la CPAM chargé des services supports.

Afin de limiter les zones de ménage courant, seuls les étages du R+1, R+2, R+4 et R+5 seront utilisés par les personnels.

Les surfaces du bâtiment sont jointes en annexes 1.0 et 1.1 du CCTP.

Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces quantitatifs avant d'avoir établi son offre.

#### *1.3.1. Nettoyage courant (quotidien) des zones occupées*

Les interventions doivent être planifiées de manière à ne causer aucune gêne aux utilisateurs des locaux (personnel des services supports de la CPAM du Var et entreprises de chantier tierces).

Les zones concernées sont les étages RDJ, R+1, R+2, R+4 et R+5, avec des spécificités d'occupation :

- RDJ : zones bureaux et ateliers
- R+1 : zones de repas : réservé aux entreprises extérieures (repas et sanitaires utilisés), nettoyage courant à partir de 16h
- R+2 : zones de repas : réservé aux agents CPAM, dédié aux repas, nettoyage courant à partir de 16h
- R+4 : zones de travail : services supports informatiques (environ 10 personnes), début des prestations à partir de 17h30
- R+5 : zones de travail : services supports immobilier et logistique (environ 20 personnes), début des prestations à partir de 17h30.

Dans tous les cas, les sanitaires et les douches seront nettoyés en dernier.

Un temps d'échanges avec les équipes de nettoyage et les référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var, pourra être organisé avant le début du service.

Le titulaire aura toute latitude pour planifier les interventions, en fonction de la technicité voulue, dans le cadre de cette plage horaire. Dans ce cadre, l'annexe 4 moyens humains, récapitule le nombre d'heures quotidien prévu.

En cas de retard sur site et en cas de manquement au respect des horaires sur cette plage horaire par le personnel du Titulaire, ce dernier peut se voir appliquer des pénalités conformément à l'article 15 du CCAP et son annexe 2 « tableau des pénalités ».

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

De manière général, les moyens humains et le temps passé par personne, indiqué par le Titulaire dans son offre, sont évalués par le pouvoir adjudicateur.

Ces moyens indiqués s'entendent comme un minimum mis en œuvre pour la réalisation des prestations. La diminution en cours d'accord-cadre, de ces moyens, par le titulaire, lui seront opposable. Le titulaire est donc responsable de déterminer le nombre d'heures et d'effectifs nécessaires par catégorie pour assurer un nettoyage conforme au présent CCTP.

### *1.3.2. Nettoyage courant (quotidien) hors zones occupées*

Certaines zones seront à réaliser sur d'autres zones de travail (R+3, R+6 et R+7) :

- Entrée du personnel ouest du RDJ
- Entrée du personnel nord du RDC
- Le PC sécurité du RDC
- La vérification et la manipulation des chasses d'eau de l'ensemble des toilettes du bâtiment

Ces zones seront à nettoyer au cas par cas, en fonction de l'évolution des circonstances et des occupations effectives par certains salariés de la CPAM.

Ces prestations seront commandées par la CPAM par l'émission de bons de commande adressés au Titulaire à la survenance de son besoin. Ces prestations « sur demande » figurent dans l'onglet « BPU » du cadre de décomposition des prix (annexe 1 à l'acte d'engagement).

Les plans des différentes zones sont présentés en annexes 8 du CCTP.

Les annexes 1.0 et 1.1 du CCTP recensent le nombre de mètres carrés (m²) à nettoyer et la nature des surfaces et équipements à nettoyer.

Les surfaces globales sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers.

## **ARTICLE 2. DEFINITION DES PRESTATIONS**

---

### 2.1 Consistance des prestations :

---

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

Pour les prestations forfaitaires « de base », concernant les prestations de nettoyage courant, l'annexe 3 au CCTP récapitule les fréquences de ces prestations.

Des plans du site sont joints au DCE et annexés au CCTP. Les métrés, quantités et surfaces sont donnés à titre indicatif (non contractuel), il reviendra aux candidats de les vérifier lors des visites obligatoires sur site et avant d'établir leur offre.

### A - Prestations de remise en état complet des locaux

---

Il s'agit ici d'un nettoyage complet et minutieux de **remise en état complet sur l'ensemble des niveaux (étages, sous-sol et rez-de-jardin)**, à réaliser **une fois par étage**, à la livraison du bâtiment.

Ces prestations sont traitées à prix forfaitaires (DPGF) conformément à la pièce financière (annexe 1 à l'acte d'engagement), notamment :

- ✓ Nettoyage des volumes toilettes (du sol au plafond) et des équipements,
- ✓ Nettoyage des salles des repas (R+1 et R+2, y compris les volumes extérieurs – terrasses, esplanades) dont notamment:
  - Réfrigérateurs, lave-vaisselles, fontaines à eau, éviers, micro-onde, hottes, tables et chaises sols (nettoyage avec solution eau et produit dégraissant adapté) et surfaces des mobiliers, etc..)
  - Vidage et nettoyage des poubelles, dépoussiérage des luminaires, des bouches de ventilation, des ouvrants (fenêtres et portes), nettoyage de la robinetterie
- ✓ Vidage et nettoyage des poubelles
- ✓ Nettoyage des espaces de bureau (vidage poubelle, sol, bureau, etc...)
- ✓ Nettoyage des poignées de porte, portes et plinthes et montants des cloisons
- ✓ Nettoyage des vitreries intérieures et stores enrouleur screen à hauteur d'un étage par périodicité (*ex : 1er nettoyage du mois N = vitre du R+1, 2ème nettoyage du mois N = vitre du R+2*). Une exception pour le RDC avec un nettoyage vitre plus étalé dans le temps (zone grande avec beaucoup de vitre) : confère le planning ci-dessous avec les séquences particulières de nettoyage
- ✓ Nettoyage des salle d'archives
- ✓ Nettoyage des salles informatiques
- ✓ Nettoyage des sols (avec produits adaptés)
- ✓ Nettoyages des vitreries extérieures, portes et glaces vitrées comprenant :
  - Démontage des compas de fenêtres, nettoyage des vitrages extérieurs par l'intérieur puis remontage des compas
  - Nettoyage des baies et hauts de bow windows
  - Nettoyage des bordures des fenêtres extérieures
  - Nettoyage de la toiture terrasse
  - Nettoyage des verrières
  - Nettoyage des bords de fenêtre extérieurs
  - Nettoyage des Brises Soleil Orientables (BSO)
  - Nettoyage des casquettes vitrées
- ✓ Nettoyage des extérieurs et des abords comprenant notamment le nettoyage des dalles sur plot, des gardes corps, jardinières sur esplanades, etc..

Pour les prestations spécifiques de travail en hauteur, confère l'article 2.2.2 ci-dessous concernant les compétences et habilitations nécessaires.

Ces prestations de remise en état complet des locaux devront être réalisées selon avec ces ordres de priorités :

- R+4 au plus tôt de la notification de l'accord-cadre
- R+5 au plus tôt de la notification de l'accord-cadre
- R+7 à M+2 de la notification de l'accord-cadre
- R+6 à M+3 de la notification de l'accord-cadre
- R+3 à M+4 de la notification de l'accord-cadre
- R+2 à M+5 de la notification de l'accord-cadre
- R+1 à M+6 de la notification de l'accord-cadre
- RDC à M+7 de la notification de l'accord-cadre
- RDJ à M+1 de la notification de l'accord-cadre
- Sous-sol à M+7 de la notification de l'accord-cadre
- Esplanade extérieure du R+1 à M+7 de la notification de l'accord-cadre
- Terrasses du R+2, R+6 et du R+7 à M+7 de la notification de l'accord-cadre

Ces prestations devront être réalisées selon le planning ci-dessus.

Toutefois, les Parties pourront décider d'un commun accord de moduler ces délais en fonction des aléas techniques et opérationnels pouvant survenir en cours d'exécution de l'accord-



## cadre.

Pour le déclenchement de ces prestations sur chacun de ces étages, la CPAM du Var adressera un ordre de service au titulaire.

**Compte-tenu des locaux neufs, le niveau de qualité du nettoyage attendu devra être au moins équivalent neuf. Ce sera de fait la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un tel bâtiment et ses équipements. Ces prestations de nettoyage devront donc être proportionnées aux lieux.**

Il sera apporté une attention toute particulière s'agissant du nettoyage des montants des cloisons, les stores, les vitres intérieures, les plinthes, les portes, et pour les extérieurs.

Outre les prestations ci-dessus traitées de manière forfaitaire (DPGF), des prestations pourront être commandées au titulaire, par l'émission de bons de commande, à la survenance du besoin par la CPAM du Var, s'agissant notamment des prestations ci-dessous :

- Dépoussiérage des bureaux et surfaces des mobiliers :

Les chaises, fauteuils et bureaux seront neufs et bâchés, toutefois, en cours d'exécution de l'accord-cadre et avant l'arrivée des agents de la CPAM sur le site, le titulaire devra débâcher ce mobilier et procéder à leur dépoussiérage si nécessaire. Il aura également en charge l'évacuation de ces bâches et mettra à disposition un conteneur spécifique à ces bâches (hors poubelles de la CPAM du Var).

- Nettoyage des machines à café, des fontaines à eau, des laves vaisselles, des réfrigérateurs, des distributeurs de boissons ainsi que des jardinières dans les extérieurs et les abords (esplanade).

Ces prestations figurent au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) du cadre de décomposition du prix (annexe 1 à l'acte d'engagement).

## B - Prestations de nettoyage courant

Il s'agit ici d'un nettoyage à réaliser sur les étages RDJ, R+1, R+2, R+4 et R+5.

Ces prestations sont traitées à prix forfaitaires (DPGF) conformément à la pièce financière (annexe 1 à l'acte d'engagement).

### Fréquences quotidiennes:

- ✓ Nettoyage des volumes toilettes (du sol au plafond) et des équipements
- ✓ Nettoyage en profondeur des salles des repas (y compris les volumes extérieurs – terrasses, esplanades) :
  - Réfrigérateurs, lave-vaisselles, fontaines à eau, éviers, micro-onde, hottes, tables et chaises sols (nettoyage avec solution eau et produit dégraissant adapté) et surfaces des mobiliers, etc..)
  - Vidage et nettoyage des poubelles, dépoussiérage des luminaires, des ouvrants (fenêtres et portes) , nettoyage de la robinetterie
- ✓ Vidage et nettoyage des poubelles
- ✓ Nettoyage des espaces de bureau (vidage poubelle, sol, bureau, etc...)
- ✓ Nettoyage des poignées de porte, portes et plinthes et montants des cloisons
- ✓ Nettoyage des vitreries intérieures
- ✓ Nettoyage des sols avec produits adaptés (confère article 2.2.1 ci-dessous)
- ✓ etc

### Fréquences mensuelles:

- ✓ Nettoyage des bouches de ventilation
- ✓ Nettoyage des extérieurs et des abords (esplanades, terrasse du R+6 et 7, etc) comprenant notamment le nettoyage des dalles sur plot, des gardes corps, des jardinières sur esplanades, etc..
- ✓ Circulations, escaliers d'accès, ascenseurs, SAS
- ✓ Lavage par roulement des poubelles à déchets
- ✓ Détartrage de l'ensemble des appareils sanitaires
- ✓ etc

### Fréquences trimestrielles :

- ✓ Nettoyage des stores enrouleur screen
- ✓ Nettoyage et désinfection des conteneurs
- ✓ Dépoussiérage des rideaux ou stores
- ✓ Dépoussiérage des plinthes
- ✓ Astiquage des métaux(cuivre, aluminium...)
- ✓ Nettoyage des veranda bio climatique
- ✓ etc

Cette liste n'est pas exhaustive, le détail des fréquences est indiqué dans l'annexe 3 au CCTP.

Outre les prestations ci-dessus traitées de manière forfaitaire (DPGF), des prestations pourront être commandées au titulaire, par l'émission de bons de commande, à la survenance du besoin par la CPAM du Var, s'agissant notamment des prestations ci-dessous :

- Dépoussiérage des bureaux et surfaces des mobiliers :

Les chaises, fauteuils et bureaux seront neufs et bâchés, toutefois, en cours d'exécution de l'accord-cadre et avant l'arrivée des agents de la CPAM sur le site, le titulaire devra débâcher ce mobilier et procéder à leur dépoussiérage si nécessaire. Il aura également en charge l'évacuation de ces bâches et mettra à disposition un conteneur spécifique à ces bâches (hors poubelles de la CPAM du Var).

- Nettoyage des machines à café, des fontaines à eau, des laves vaisselles, des réfrigérateurs, des distributeurs de boissons ainsi que des jardinières dans les extérieurs et les abords (esplanade).

Ces prestations figurent au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) du cadre de décomposition du prix (annexe 1 à l'acte d'engagement).

### C – Nettoyage exceptionnel des zones de travaux

Par principe, les entreprises tierces de travaux sont dans l'obligation de nettoyer le chantier après réalisation des travaux. Toutefois, la CPAM du Var se réserve la possibilité de demander au titulaire du présent accord-cadre un nettoyage exceptionnel des zones de travaux.

De ce fait, en cas de manquement avéré d'une entreprise tierce de travaux à son obligation quotidienne de nettoyage et d'évacuation des déchets des zones de travaux, le titulaire du présent accord-cadre assurera, à titre exceptionnel, un nettoyage minimal de la zone concernée.

Ces prestations ont pour but d'assurer la remise en état visible la plus propre possible pour éviter tout risque sanitaire ou d'image.

Ce nettoyage comporterait, en fonction des cas et des circonstances, la réalisation des prestations suivantes (liste non-exhaustive):

- Nettoyage minimal des sols et surfaces accessibles de la zone concernée (balayage, aspiration, lavage rapide selon le type de sol)
- Enlèvement et évacuation des déchets visibles et encombrants laissés par l'entreprise tierce dans la zone de travaux
- Nettoyage rapide et essuyage des mobiliers et équipements présents dans la zone (bureaux, chaises, tables, équipements éventuellement affectés) :
- Nettoyage rapide des poignées de porte, interrupteurs et points de contact fréquents dans la zone
- Vidage des poubelles et réceptacles dans la zone travaux, avec évacuation des déchets collectés

Le constat des désordres sur site sera effectué par les référents techniques et opérationnels de la CPAM, qui en informeront le titulaire par tout moyen approprié. Celui-ci devra établir et transmettre aux référents de la CPAM un devis chiffré correspondant à l'intervention demandée. Ce devis devra impérativement être validé par les référents de la CPAM avant toute exécution des travaux par le titulaire.

Après validation du devis, la CPAM émettra un bon de commande d'intervention adressé au titulaire, qui sera alors tenu de réaliser la prestation. À compter de la réception de ce bon de commande, le titulaire devra intervenir dans un délai maximal de 4 heures ouvrées.

## 2.2 Détail des prestations attendues

### 2.2.1. Nettoyage général du bâtiment

Il s'agit ici d'un nettoyage à réaliser sur les étages RDJ, R+1, R+2, R+4 et R+5.

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

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

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

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

Toute dégradation constatée des sols résultant du non-respect de cette clause sera réparée ou remplacée aux frais du Titulaire. De manière générale, le titulaire s'engage à nettoyer les sols en tenant compte des particularités de chaque type de revêtement, en appliquant son expertise pour choisir les méthodes et produits adaptés à la nature spécifique des sols afin de garantir un entretien optimal et respectueux.

De manière générale, il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par la CPAM du Var.

Les fréquences minimales de nettoyage nécessaires pour atteindre la qualité requise dans le cadre du nettoyage courant (quotidien) sont précisées en annexe 3 du présent CCTP.

Fréquences quotidiennes : ces fréquences sont **contractuelles** ; leur non-respect peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 15 du CCAP et dans son tableau des pénalités.

Fréquences non quotidiennes (mensuelles, trimestrielles ou sur demande) : les fréquences indiquées sont **indicatives** ; le titulaire reste toutefois tenu d'atteindre en permanence le niveau de propreté défini par l'obligation de résultat.

### 2.2.2. Nettoyage de la vitrerie du bâtiment

#### *A) Vitrerie extérieure*

Le nettoyage de la vitrerie extérieure sera réalisé dans le cadre du nettoyage de remise en état complet des locaux.

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

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

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

Le titulaire informe la CPAM du Var, au minimum 48 heures avant toute intervention prévue sur le site, en précisant par courriel la date et l'heure de son passage ainsi que l'identité du ou des intervenant(s), à l'adresse suivante : [gestion-visiteurs.cpam-var@assurance-maladie.fr](mailto:gestion-visiteurs.cpam-var@assurance-maladie.fr).

Le Service Patrimoine Immobilier (SPI) de la CPAM saisit alors les coordonnées des intervenants dans l'outil « gestion des visiteurs » et informe les managers du site concerné. Le premier jour de l'intervention, les intervenants se présentent à l'accueil, qui oriente le prestataire vers le manager.

Le manager enregistre le début de l'intervention dans l'outil « gestion des visiteurs », remet au visiteur un badge, un tour de cou et un porte-badge afin qu'il soit clairement identifié, puis autorise l'accès aux zones restreintes et/ou sensibles, le cas échéant.

À l'issue de l'intervention, le visiteur se présente au manager pour lui restituer le badge. Le manager clôture le rendez-vous dans l'outil « gestion des visiteurs » et accompagne le visiteur jusqu'en zone publique pour clôturer la visite.

Pour toute visite ou intervention en dehors des horaires ouvrables, un accompagnement du visiteur est obligatoire.

#### *Spécificité technique : nettoyage de fenêtres par cordistes*

En raison de l'architecture spécifique du bâtiment, certaines parties des vitrages extérieurs sont accessibles uniquement par des techniques de nettoyage en cordage (exemple nettoyage des baies et hauts de bow windows).

Le titulaire ou son sous-traitant/ cotraitant devra impérativement inclure dans ses équipes au moins :

- Un cordiste certifié CQP niveau 3 **et** un cordiste CQP niveau 2  
**ou**
- Un cordiste CQP niveau 1.

Les soumissionnaires devront fournir les justificatifs suivants pour leurs opérateurs cordistes : certification CQP laveur de vitres spécialisé en travaux en hauteur, formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST), ainsi que les formations spécifiques liées aux équipements utilisés, ce, afin de justifier des expériences et des références sur des chantiers similaires.

Un plan de prévention des risques lié aux travaux en hauteur, ainsi que les attestations d'assurance responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile exploitation couvrant ces risques sera établi dans les 15 jours suivant la notification du contrat.

Étant donné que le bâtiment est en phase de pré-exploitation, le candidat devra vérifier lors de la visite obligatoire que les conditions de sécurité sur site sont conformes aux exigences des travaux en hauteur. En cas de non-conformité, il devra en informer rapidement la CPAM du Var afin que cette dernière mette en place des mesures correctives.

De manière générale, le titulaire assurera la fourniture et la mise en œuvre de tous les moyens humains et matériels nécessaires au nettoyage de la vitrerie. Ces dispositions sont détaillées aux annexes 4 et 5 du CCTP ainsi que dans le mémoire technique du titulaire.

Les produits d'entretien seront fournis par le titulaire.

Lorsque les moyens d'accès ou de lavage nécessaires ne sont pas déjà en place sur le site, le titulaire devra les fournir et intégrer leur coût dans son offre. Il indiquera dans son offre les moyens d'accès prévus et prendra toutes les dispositions pour obtenir, si nécessaire, les autorisations d'occupation de la voirie, sans que cela ne retardent les interventions.

Le nettoyage des vitrages extérieurs en hauteur et difficilement accessibles sera effectué exclusivement par des opérateurs qualifiés disposant au minimum du certificat de qualification professionnelle décrit ci-dessus. Les interventions devront se dérouler par équipes de deux au minimum, afin de garantir les règles de sécurité.

Les cordistes devront :

- Installer et sécuriser leur poste de travail conformément aux normes en vigueur pour les travaux en hauteur ;
- Utiliser des équipements certifiés (points d'ancrage, harnais, casques, longes, EPI spécifiques) ;
- Mettre en place une zone de sécurité balisée au sol pour protéger les usagers contre la chute de débris ou de produits ;
- Employer des outils et produits adaptés garantissant un nettoyage sans traces, tout en préservant les matériaux ;
- Respecter strictement les prescriptions de sécurité, incluant la surveillance permanente depuis le sol et l'obtention de toutes les autorisations nécessaires.

Chaque intervention sera accompagnée de la remise d'un rapport d'intervention détaillant la méthode employée, les équipements utilisés, ainsi que toute observation ou anomalie constatée.

## **B) Vitrerie intérieure**

Le nettoyage de la vitrerie intérieure sera réalisé dans le cadre du nettoyage de remise en état complet des locaux et du nettoyage courant.

De manière générale, le titulaire assurera la fourniture et la mise en œuvre de tous les moyens humains et matériels nécessaires au nettoyage de la vitrerie. Ces dispositions sont détaillées aux annexes 4 et 5 du CCTP ainsi que dans le mémoire technique du titulaire. Les produits d'entretien seront fournis par le titulaire.

Lorsque les moyens d'accès ou de lavage nécessaires ne sont pas déjà en place sur le site, le titulaire devra les fournir et intégrer leur coût dans son offre. Il indiquera dans son offre les moyens d'accès prévus.

### 2.2.3.- Nettoyage des salles informatiques et des salles d'archives

Le nettoyage des salles d'archives et des salles informatiques est à réaliser dans le cadre de la remise en état complet des locaux.

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

Pour le nettoyage des salles informatiques, le Titulaire devra suivre la procédure indiquée ci-dessous :

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

Le titulaire informe la CPAM du Var, au minimum 48 heures avant toute intervention prévue sur le site, en précisant par courriel la date et l'heure de son passage ainsi que l'identité du ou des intervenant(s), à l'adresse suivante : [gestion-visiteurs.cpam-var@assurance-maladie.fr](mailto:gestion-visiteurs.cpam-var@assurance-maladie.fr).

Le Service Patrimoine Immobilier (SPI) de la CPAM saisit alors les coordonnées des intervenants dans l'outil « gestion des visiteurs » et informe les managers du site concerné. Le premier jour de l'intervention, les intervenants se présentent à l'accueil, qui oriente le prestataire vers le manager.

Le manager enregistre le début de l'intervention dans l'outil « gestion des visiteurs », remet au visiteur un badge, un tour de cou et un porte-badge afin qu'il soit clairement identifié, puis autorise l'accès aux zones restreintes et/ou sensibles, le cas échéant.

À l'issue de l'intervention, le visiteur se présente au manager pour lui restituer le badge. Le manager clôture le rendez-vous dans l'outil « gestion des visiteurs » et accompagne le visiteur jusqu'en zone publique pour clôturer la visite.

Pour toute visite ou intervention en dehors des horaires ouvrables, un accompagnement du visiteur est obligatoire.

### 2.2.5. Autres prestations permanentes

#### – Déchets poubelles sur les étages RDJ, R+ 4 et R+5

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

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

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

Le local poubelle ne devrait pas être utilisé par le titulaire, toutefois, en cas de nécessité et selon les périodicités de passage de la Ville, la CPAM du Var pourra mettre à disposition du titulaire un conteneur spécifique. Dans ce cas, le titulaire devra stocker ce conteneur dans le local qui devra alors être nettoyé autant que nécessaire afin d'assurer une parfaite hygiène des lieux. Aucune odeur nauséabonde ne devra perdurer dans ce local.

En cours d'exécution des prestations, un conteneur enterré pourra être mis en place. Il est demandé au Titulaire de prendre en compte ces adaptations en cours de marché.

– Emballages cartons

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

– Entretien des conteneurs

Les conteneurs seront lavés et désinfectés trimestriellement

– Récupération des papiers de bureautique sur les étages RDJ, R+4 et R+5

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

– Vidage des cendriers

Les cendriers extérieurs devront être vidés dans un récipient métallique ne contenant aucun matériau combustible.

– Fermeture et mise en sécurité du site

Des agents de surveillance humaine (marché distinct de la CPAM du Var) seront également présents sur le site et assureront concomitamment, avec le personnel de nettoyage, à la fermeture de l'ensemble des étages et notamment des fenêtres, portes, volets, rideaux, grilles, portails et autres dispositifs en place sur le site afin de permettre une mise en sécurité du site.

De manière générale, ces deux équipes devront s'assurer que le site est parfaitement fermé et sécurisé à leur départ et devront veiller notamment à :

- Gérer et stocker des outillages et fournitures nécessaires à la réalisation des prestations,
- Informer les référents techniques et opérationnels de la CPAM du Var de tout désordre (W-C bouché, fuite, abattant cassé, etc.). Les coordonnées de ces référents seront transmises au titulaire à la notification de l'accord-cadre,
- Eteindre les locaux une fois la prestation terminée si le site ne comporte plus de collaborateurs affectés sur site,
- Fermer toutes les portes et fenêtres dès la fin des prestations et débrancher les appareils,
- Procéder à la fermeture des persiennes et volets roulants des fenêtres situées sur le site après chaque intervention

Les modalités d'exécution relatives aux modalités de sécurité et d'accès aux locaux sont détaillées en annexe 6 du présent CCTP.

## 2.3 Fourniture des produits, matériels et consommables

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

- Fourniture des produits et matériels d'entretien pour les sols, les vitreries et les équipements divers, incluant chiffons, balais, serpillières, produits adaptés ainsi que les matériels et équipements nécessaires au nettoyage des sols, vitreries et appareillages



divers.

- Fourniture obligatoire de :
  - ✓ Deux aspirateurs minimum (avec brosse incluse pour le nettoyage des tapis)
  - ✓ Outillage nécessaire courant ou spécialisé
  - ✓ Sacs poubelles
  - ✓ Documentation technique, fiches techniques et fiches de sécurité des produits proposés

Les consommables pour sanitaires (papier toilette, essuie-mains, savons, papiers hygiéniques, désodorisants, etc) sont fournis et mis à la disposition du titulaire par la CPAM du Var.

Toutefois, les recharges de ces consommables sont fournies et remplacées quotidiennement par le titulaire, après vérification préalable, autant que nécessaire, selon un calendrier convenu par les Parties et / ou à la demande de la CPAM du Var.

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

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

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

### ARTICLE 3. FINALITE DES PRESTATIONS

---

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté du site.

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

**Le titulaire est soumis à une obligation de résultats.** La CPAM du Var, par ses moyens de contrôles, s'assurera de la bonne réalisation des prestations.

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

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

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

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

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

### ASPECT

Compte-tenu des locaux neufs, le niveau de qualité du nettoyage attendu devra être au moins équivalent neuf. Ce sera de fait la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un tel bâtiment et ses équipements. Ces prestations de nettoyage devront donc être proportionnées aux lieux.



## CONFORT

Le confort sera apprécié au travers des facteurs suivants :

- les perceptions olfactives, tactiles, auditives
- la sécurité

(Tels que définis dans le glossaire)

## HYGIENE

L'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront s'attacher à ne pas provoquer de pollution par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs, ou une mauvaise exécution des prestations de nettoyage.

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

## ARTICLE 4. MOYENS HUMAINS

---

Les moyens humains dévolus par le titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations de cet accord-cadre figurent à l'annexe 4 du CCTP.

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

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

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

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

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

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

---

#### *Obligations du titulaire en matière de sécurité sur site*

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

- Communiquer le nom des personnes et les heures de travail affectés au site dès la notification de l'accord-cadre.
- Communiquer à la CPAM du Var au plus tard dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de notification de l'accord-cadre puis, en cours d'exécution, tous les 3 mois, la liste nominative et qualification de son personnel pour le site.
- Fournir le personnel qualifié, le matériel, les équipements et les produits nécessaires à l'exécution des prestations.

- Désigner un responsable pour le site, seul habilité à recevoir des consignes et des suggestions de la CPAM du Var.
- Veiller à ce que le personnel, y compris le personnel d'encadrement, porte une tenue vestimentaire identifiable

Il est interdit au personnel du Titulaire :

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

Cette liste n'est pas limitative.

Les modalités d'exécution relatives aux modalités de sécurité et d'accès aux locaux sont détaillées an annexe 6 du présent CCTP.

En cas de non-respect de ces exigences, techniques ou humaines, des pénalités pourront s'appliquer conformément à l'article 15 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et à son annexe 2« tableau des pénalités ».

#### *Obligations du titulaire en matière de présentation du personnel sur site*

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

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

La fourniture des tenues vestimentaires des agents de service est à la charge du Titulaire.

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

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

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

#### *Obligations du titulaire en matière de discipline sur site*

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

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

#### 4.2.- Liste nominative du personnel

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

Cette liste présentera la qualification correspondante de chacun d'entre eux et sera mise à jour à chaque modification / mouvement de personnel. A défaut, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP et son annexe 2« tableau des pénalités ».

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

En cas d'absence d'un agent d'exécution, et pour quelque motif que ce soit, il sera remplacé par un agent de qualification équivalente ou ayant acquis la formation appropriée. Chaque nouvel agent sera présenté à son service d'affectation par l'encadrement, lors de sa prise de poste muni de son certificat d'aptitude médicale.

En cas de non-remplacement du personnel absent y compris d'un encadrant (tel que prévu au planning contractuel d'exécution des prestations), des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 15 du CCAP et son annexe 2« tableau des pénalités ».

### **ARTICLE 5. MOYENS TECHNIQUES**

---

Le Titulaire dotera son personnel de tous les moyens matériels et outillages nécessaires courants nécessaires à la réalisation des prestations conformément à l'annexe 5 du CCTP.

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

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

Par ailleurs, un local sera mis à disposition du Titulaire sur le site afin de stocker, de manière sécurisée, son matériel, ses équipements et ses produits ainsi que les affaires personnelles de ses agents. Ce local sera maintenu propre et rangé par le Titulaire.

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

À chaque entrée et sortie du site du personnel, la CPAM du Var procédera à un contrôle des horaires du personnel à l'aide de la carte d'accès fournie à l'ensemble du personnel du titulaire. Le personnel du titulaire aura l'obligation de badger sur le lecteur mis à disposition par la CPAM, aux horaires indiqués, sous peine d'application de pénalités prévues à l'article 15 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et à son annexe 2« tableau des pénalités ».

En cas de perte ou détérioration du badge par un personnel du titulaire, et, par mesures de sécurité liées à l'accès aux locaux, le titulaire devra immédiatement en informer la CPAM du Var pour qu'elle puisse le désactiver. A défaut de respect de ces obligations, l'accès au site sera refusé, par mesure de sécurité. Outre l'application de pénalités liées à la non-restitution d'un moyen d'accès (badge, clé, pass), tel que prévue au CCAP et son annexe 2, les frais liés à la perte de ces badges seront facturés au titulaire.

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

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

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

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

## **ARTICLE 6. PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS ET MATERIELS**

---

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

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

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

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

## 6.1. Caractéristiques relatives au développement durable

### 6.1.1 Exigences générales

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

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

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

### 6.1.2. Interdiction spécifiques

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

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

L'utilisation d'emballages perdus pour stocker ou transporter des produits volatils ou toxiques sans identification est strictement interdite.

### 6.1.3.Engagements du titulaire

---

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

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

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

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

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

### 6.1.4.Suivi et vérification

---

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

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

## 6.2. Obligations du titulaire

---

Le titulaire est dans l'obligation :

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

**d'approvisionnement des produits ou matériels nécessaires au nettoyage ne sera tolérée.** Toute rupture entraînera l'application de pénalités.

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

## **ARTICLE 7. CONTROLES ET SUIVI DES PRESTATIONS**

---

Un manager ou un responsable sera désigné comme interlocuteur direct du titulaire auprès de la CPAM du Var.

Il a un pouvoir suffisant pour engager la responsabilité du prestataire.

Il est notamment responsable :

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

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

Cette présence a pour objet :

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

Les visites du manager ou du responsable du titulaire feront l'objet d'une mention datée et signée toutes les semaines dans le cahier de liaison ou tout autre support validé par la CPAM du Var.

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

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

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

A l'occasion de cet état des lieux, le titulaire peut indiquer aux responsables techniques et opérationnels

de la CPAM les actions correctrices dont il conseille la réalisation.

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

Le contrôle des prestations sera concrétisé par :

- Des réunions trimestrielles de suivi.

Ces réunions sur site sont organisées tous les trois mois et font l'objet d'un compte-rendu co-signé par la CPAM du Var et par le représentant habilité de l'entreprise. La périodicité peut varier en fonction des circonstances.

- Des visites régulières de contrôle effectuées par la CPAM du Var

En cas de dysfonctionnements graves ou répétés, le responsable du titulaire est convoqué par la CPAM du Var afin de constater les manquements intervenus dans l'exécution de la prestation.

Ces manquements sont consignés dans un compte-rendu signé contradictoirement par les deux parties présentes.

La CPAM du Var peut décider d'appliquer les pénalités mentionnées au CCAP.

## ARTICLE 8. LISTE DES ANNEXES AU CCTP

---

- Annexe 1.0 : Description surfaces et équipements locaux
- Annexe 1.1 : Tableau des surfaces et espaces
- Annexe 2 : Quantitatif vitres
- Annexe 3 : Synthèse fréquences
- Annexe 4 : Moyens humains
- Annexe 5 : Moyens matériels
- Annexe 6 : Sécurité accès aux locaux
- Annexe 7 : Attestation de visite obligatoire sur site
- Annexes 8 : Plans

*NB : Pour des raisons de confidentialité, ces plans ne seront communiqués qu'aux candidats ayant manifesté leur intention de visiter le site, sur demande préalable par mail (article 2.6 du Règlement de la consultation)*

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

- Annexe 4 : Moyens humains
  - Annexe 5 : Moyens matériels
  - Annexe 6 : Sécurité accès aux locaux
  - Annexe 7 : Attestation de visite obligatoire sur site
-