

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

Procédure n°2026142

Appel d'offres ouvert

NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE DE BATIMENTS DE LA CPAM DU HAUT-RHIN

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Pouvoir adjudicateur qui passe le marché :

**Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Haut-Rhin
19 boulevard du Champ de Mars
68022 COLMAR CEDEX**

Date limite des questions : vendredi 06 mars 2026

Limite de réception des candidatures et des offres : mercredi 18 mars 2026 à 12h00

Seul l'exemplaire de ce document détenu dans les archives de la CPAM du Haut-Rhin fera foi.

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES | 4 |
| 1.1. Objet du marché | 4 |
| 1.2. Description des lots | 4 |
| 1.3. Surfaces objet du marché | 4 |
| 1.3.1. Locaux | 4 |
| 1.3.2. Vitrerie | 5 |
| ARTICLE 2. DEFINITION DU PERIMETRE DES PRESTATIONS | 5 |
| 2.1. Prestations forfaitaires | 5 |
| 2.2. Prestations hors forfait | 5 |
| ARTICLE 3. consistance des PRESTATIONS et frequence | 6 |
| 3.1. Prestations de nettoyage des locaux | 7 |
| 3.1.1. Détails des familles de locaux | 8 |
| 3.1.2. <i>Qualité attendue</i> | 15 |
| 3.1.3. <i>Suivi des prestations</i> | 16 |
| a) Contrôles et réunion | 16 |
| b) Contrôles inopinés | 17 |
| c) Modalités de vérification de l'exécution des prestations. | 17 |
| d) Conséquences des résultats issus des contrôles | 17 |
| 3.2. Prestations de nettoyage de la vitrerie | 18 |
| 3.2.1. <i>Périodicité de nettoyage</i> | 18 |
| 3.2.2. <i>Qualité attendue</i> | 18 |
| 3.2.3. <i>Contrôles de passage</i> | 18 |
| 3.2.4. <i>Contrôle de qualité</i> | 18 |
| 3.3. Prestations d'ouverture et de fermeture des portes | 19 |
| 3.3.1. <i>Dispositions générales</i> | 19 |
| 3.3.2. <i>Dispositions particulières</i> | 19 |
| 3.4. Prestations ponctuelles | 19 |
| ARTICLE 4. MODALITES D'execution DES PRESTATIONS | 19 |
| 4.1. Jours et horaires d'intervention | 19 |
| 4.2. Produits, matériels et consommables | 20 |
| 4.2.1. <i>Produits d'entretien à la charge du titulaire</i> | 20 |
| 4.2.2. <i>Matériels d'entretien à la charge du titulaire</i> | 21 |
| 4.2.3. <i>Consommables à la charge de la CPAM du Haut-Rhin</i> | 21 |
| 4.3. Personnel | 21 |
| 4.3.1. <i>Personnel, effectifs et temps d'intervention par site</i> | 21 |
| 4.3.2. <i>Encadrement et personnel</i> | 22 |
| 4.3.3. <i>Visites médicales</i> | 23 |
| 4.3.4. <i>Vêtements de travail</i> | 23 |
| 4.4. Prise en charge / remise du matériel | 24 |
| 4.4.1. <i>Etat des lieux</i> | 24 |
| 4.4.2. <i>Matériels et objets confiés au titulaire</i> | 24 |
| 4.4.3. <i>Locaux mis à disposition du titulaire</i> | 24 |
| 4.5. Hygiène | 25 |
| 4.5.1. <i>Matériels et produits</i> | 25 |
| 4.5.2. <i>Biens</i> | 25 |
| 4.6. Sécurité | 25 |
| 4.6.1. <i>Discipline</i> | 26 |
| 4.6.2. <i>Procédures en cas de sinistre</i> | 26 |
| 4.6.3. <i>Plan de prévention</i> | 26 |
| 4.6.4. <i>Signalisation des travaux</i> | 27 |
| 4.6.5. <i>Suivi et contrôle de la sécurité</i> | 27 |
| 4.7. Eau et électricité | 27 |
| 4.8. Collecte et évacuation des déchets | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 4.9. Démarche de développement durable | 28 |
| ARTICLE 5. contrôle DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS | 28 |
| 5.1. Outil à mettre en place par le titulaire | 28 |
| 5.1.1. <i>Cahier de liaison</i> | 28 |
| 5.1.2. <i>Cahier de présence</i> | 28 |
| 5.1.3. <i>Calendrier des prestations</i> | 28 |
| 5.2. Modalités de vérification de l'exécution des prestations | 29 |
| 5.2.1. <i>Objet du contrôle</i> | 29 |
| 5.2.2. <i>Règles particulières appliquées lors du contrôle</i> | 29 |
| 5.2.3. <i>Fiche de contrôle qualité</i> | 31 |
| 5.2.4. <i>Fiche récapitulative</i> | 31 |
| 5.2.5. <i>Résultats de la vérification</i> | 32 |

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1. Objet du marché

Le marché régi par le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières est un marché de services qui a pour objet la mise en œuvre de prestations de services de nettoyage des locaux et de la vitrerie de bâtiments de la CPAM du Haut-Rhin (locaux administratifs, techniques) afin de les maintenir dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour le personnel et les usagers.

Les bâtiments sont situés à Colmar :

- Siège : 19 Boulevard du Champ de Mars
- CSD : 1 rue de Reims, uniquement 1^{er} étage et sous-sol

La mission consiste en l'exécution d'un ensemble d'opérations de nettoyage, régulières ou ponctuelles, conformes au minimum aux préconisations et descriptions du cahier des charges techniques, en vue de maintenir les locaux propres. En tant que professionnel du nettoyage, le prestataire devra s'adapter à la spécificité des locaux (configurations et usages) et gérer les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à la qualité attendue.

Outre les prestations de nettoyage ; des prestations d'ouverture et de fermeture sont également prévues.

Les prestations à exécuter peuvent se distinguer ainsi :

- Nettoyage courant des locaux,
- Nettoyage spécifique des sols,
- Nettoyage des vitres,
- Nettoyage et entretien des locaux sensibles (locaux informatiques et archives),
- Ouverture et fermeture des portes d'accès du Siège uniquement

Le présent marché est un marché avec **obligation de résultat**.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent CCTP, définissant les prestations à réaliser et le niveau de qualité attendu pour celles-ci. Les périodicités sont indiquées à titre minimal, il appartient au professionnel de les adapter le cas échéant pour atteindre les objectifs précisés.

1.2. Description des lots

Sans objet.

1.3. Surfaces objet du marché

1.3.1. Locaux

Le détail des surfaces des locaux à prendre en charge est indiqué dans **l'annexe n°1** du présent CCTP.

Les surfaces des locaux sont distinguées par bâtiment et par type de revêtements de sols.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc aucune valeur contractuelle. Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

1.3.2. Vitrerie

Le détail des surfaces vitrées est indiqué dans **l'annexe n°2** du présent CCTP.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Les dimensions citées sont celles d'une face pour chaque vitrage. Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

ARTICLE 2. DEFINITION DU PERIMETRE DES PRESTATIONS

2.1. Prestations forfaitaires

Le forfait global comprend les prestations définies dans le présent CCTP, à savoir :

- ✓ les prestations de nettoyage des locaux
- ✓ les prestations de nettoyage de vitrerie
- ✓ les prestations d'ouverture et fermeture des portes

Les moyens décrits dans le CCTP sont précisés à titre minimal au titulaire pour atteindre son obligation, celui-ci s'engage à faire le nécessaire pour obtenir le niveau de qualité attendu.

2.2. Prestations hors forfait

Des besoins particuliers pourront conduire l'organisme à demander au titulaire l'exécution de prestations non comprises dans le forfait, telles que des :

- ✓ prestations supplémentaires de nettoyage et de vitrerie
- ✓ prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté des locaux

Les prestations hors forfait feront l'objet de bons de commandes spécifiques établis sur la base des tarifs indiqués au bordereau des prix unitaires.

Pour les prestations non prévues dans le marché, le prestataire adressera au préalable un devis à la CPAM du Haut-Rhin.

ARTICLE 3. CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET FREQUENCE

Le marché est un contrat avec obligation de résultat.

L'obligation de résultat est une obligation en vertu de laquelle le titulaire est tenu d'un résultat de qualité, précis et vérifiable.

Sa responsabilité sera engagée sur la simple constatation que le résultat attendu n'a pas été obtenu.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires d'une part au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par la CPAM du Haut-Rhin.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature des locaux et de la fréquentation des locaux (*accueil et réception du public*) afin de :

- ✓ réaliser des prestations de qualité dans un environnement maîtrisé (garanties de propreté visuelle et bactériologiques),
- ✓ éviter la propagation des germes dans l'environnement,
- ✓ optimiser l'utilisation des produits et du matériel.

La qualité des prestations devra être irréprochable au regard des quatre critères ci-après :

- **L'aspect**

L'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une chose se présente à la vue. C'est la première impression visuelle de propreté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles.

- **Le confort**

Le confort est apprécié au travers des facteurs de perceptions et de sécurité qui déterminent une sensation de bien-être, soit :

- ✓ *les perceptions olfactives* : les prestations de nettoyage doivent supprimer ou masquer les mauvaises odeurs ; ne pas utiliser dans certains locaux des produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées,
- ✓ *les perceptions tactiles* : les prestations doivent être exécutées de telle sorte que les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact,
- ✓ *les perceptions auditives* : (conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement),

- **L'hygiène**

L'hygiène repose sur l'ensemble des principes et pratiques relatives à la conservation de la santé ; elle repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Le titulaire évitera l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs. Une attention particulière sera portée à la désinfection des toilettes et au choix d'un produit approprié pour les cuvettes.

- **La sécurité**

Pour garantir la sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin d'une part, que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les autres usagers et d'autre part, afin qu'ils ne constituent aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

Le résultat devra être perçu visuellement et permettra de constater la propreté des locaux, les vitres et autres, afin que les sites ne subissent pas de dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

Dès ce constat, le pouvoir adjudicateur transmettra un mail au prestataire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. En cas de correction ou finition à faire, aucun surcoût n'est à prévoir.

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées au présent CCTP.

Pour obtenir les résultats contractuels, il est indispensable que les moyens nécessaires soient mis en œuvre par le prestataire. Les fréquences minimales de nettoyage pour obtenir en théorie la qualité requise, sont indiquées à l'article 3.1 du présent CCTP.

Il est souligné qu'il appartient au titulaire de s'adapter en permanence afin de satisfaire à l'obligation de résultat.

De manière générale, il est rappelé que le personnel de ménage n'utilisera pas les mêmes instruments (balais, seaux, lavettes, chiffons....) pour effectuer le ménage dans les sanitaires que dans les bureaux ou les espaces de loisirs par exemple.

Le personnel de ménage s'assurera quotidiennement de laisser le local ménage et les matériels utilisés propres et sains.

En aucun cas, il ne conservera des eaux sales ou des déchets stockés sur le site.

Bien entendu le personnel usera au quotidien d'un seau propre et d'une eau saine pour œuvrer sur le site.

Ces dispositions devront être strictement respectées.

Il s'agit là d'une mesure d'hygiène élémentaire sur laquelle la CPAM du Haut-Rhin sera très vigilante et n'hésitera pas à prendre les décisions qui s'imposent pour tous les manquements qu'elle pourrait observer, compte tenu des risques que ces manquements feraient encourir.

3.1. Prestations de nettoyage des locaux

Les périodicités précisées sont données a minima ; les fréquences d'entretien dépendent aussi largement des conditions d'usage et de trafic pour l'appréciation de l'état de propreté et d'hygiène, notamment pour les sols.

| GLOSSAIRE DES PRESTATIONS - non exhaustif - | |
|--|---|
| Nettoyage | Le but de l'opération de nettoyage est d'éliminer d'une surface ou d'un objet (les déchets, les souillures, les fibres, les particules, les graisses, etc...) de façon à ramener ces derniers à l'état de propreté attendu. |
| Désinfection | Opération permettant d'éliminer les micro-organismes et/ ou d'inactiver les virus indésirables portés par des milieux inertes contaminés, en fonction des objectifs attendus. |
| Enlèvement des déchets | Enlèvement quotidien des déchets déposés dans les différents contenants prévus à cet effet. Ceux-ci devront être vidés dans les containers appropriés aux types de déchets éliminés. |
| Sortie des containers | Les containers sont à placer sur la voie publique en vue du ramassage par le service en charge des ordures ménagères conformément aux pratiques locales (déplacement du 1 ^{er} sous-sol vers la voie publique via une rampe d'accès). |
| Balayage | Elimination des déchets, détritiques et poussières par une action de balayage. |
| Aspiration | Elimination à l'aide d'un aspirateur, des poussières et autres particules déposées sur le sol. |
| Lavage des sols | Elimination des souillures aux sols. |
| Décapage | Nettoyage et lustrage des sols plastiques ou carrelés. [Un sol doit être décapé régulièrement pour augmenter son rendu et sa durée de vie. Un décapage doit être suivi d'une mise en cire pour créer une épaisseur supplémentaire qui prendra en charge les traces, poinçonnements etc... Les décapages suivants sont faits pour supprimer cette ancienne cire ainsi que les traces. |
| Nettoyage des sanitaires | Elimination des souillures sur les lavabos, cuvettes, urinoirs, abattants wc et murs en faïence. Un tissu d'essuyage différent sera utilisé pour les cuvettes et urinoirs. Le détartrage régulier des WC avec un produit approprié doit être prévu par le prestataire. Le nettoyage des sanitaires est réalisé à l'aide de fournitures (chiffons) distinctes des autres fournitures utilisées pour le nettoyage des bureaux. |

3.1.1. Détails des familles de locaux

NB : En raison de la généralisation du télétravail dans les différents organismes, la présence de l'ensemble du personnel n'est pas quotidienne. Par cohérence avec cette nouvelle organisation, certaines prestations sont à réaliser 2 fois par semaine (pour les bureaux ou les espaces de circulation).

Le jour de nettoyage de ces zones est à effectuer selon l'appréciation de l'intervenant en fonction de l'occupation effective ou non du bureau ou du local.

Le nettoyage des circulations et des escaliers devra être réalisé selon un planning permettant un nettoyage régulier garantissant la qualité de propreté attendue.

➤ **FAMILLE n°1**

LOCAUX ACCESSIBLES AU PUBLIC

(Halls d'accueil, box)

| PRESTATION | QUOTIDIEN | HEBDOMADAIRE | MENSUEL | ANNUEL |
|---|-----------|--------------|---------|--------|
| Aération des locaux | X | | | |
| Aspiration des sols | X | | | |
| Lavage des sols avec désinfectant | X | | | |
| Aspiration des paillassons | X | | | |
| Dépoussiérage humide des dessus de bureaux, comptoirs, guichets, plans de travail, petits mobiliers et meubles en général | | X | | |
| Extinction des lumières et fermeture des portes, fenêtres et vasistas | X | | | |
| Désinfection des combinés téléphoniques | | X | | |
| Nettoyage et désinfection des portes, poignées, encadrements de porte et interrupteurs | | X | | |
| Dépoussiérage humide des dessus de crédences (hauteur 1,20m) | | X | | |
| Nettoyage et désinfection des sièges | X | | | |
| Nettoyage des parties vitrées autres que fenêtres et baies | | X | | |
| Nettoyage des piétements de mobiliers | | | X | |
| Dépoussiérage humide des dessus et portes d'armoires hautes (2 m) | | | X | |
| Dépoussiérage humide des plinthes, radiateurs et bords de fenêtres | | | X | |
| Enlèvement des toiles d'araignées | | | X | |
| Dépoussiérage humide de la signalétique et des extincteurs | | | X | |
| Décapage des sols durs (PVC et carrelage) | | | | X |
| Schampouillage de la moquette avec un traitement anti-acarien | | | | X |
| Nettoyage des luminaires | | | | X |
| Vidage des corbeilles à papier et changement des sacs si nécessaire | X | | | |
| Shampouillage des sièges | | | | X |

La CPAM du Haut-Rhin doit être prévenue par courriel au minimum 48h avant la date d'intervention du décapage des sols et du shampouillage des moquettes. Il est entendu que cette intervention pourra avoir lieu un samedi

➤ **Famille n°2 :**

BUREAUX, SALLES DE REUNION, LOCAUX SYNDICAUX

| PRESTATION | QUOTIDIEN | BI-HEBDOMADAIRE | HEBDOMADAIRE | MENSUEL | TRIMESTRIEL (MOIS 3, 6, 9 ET 12) | ANNUEL |
|---|-----------|-----------------|--------------|---------|-------------------------------------|--------|
| Aération des locaux | | X | | | | |
| Aspiration des sols | | X | | | | |
| Vidage des corbeilles à papier et changement des sacs | | X | | | | |
| Nettoyage des tables présentes dans les salles de réunion | X | | | | | |
| Extinction des lumières et fermeture des portes, fenêtres et vasistas | X | | | | | |
| Lavage des sols | | | X | | | |
| Vidage des destructeurs de papier et changement des sacs si nécessaire | | | X | | | |
| Dépoussiérage humide des bureaux, plans de travail, petits mobiliers, étagères, tables et meubles en général | | | X | | | |
| Fermeture des portes et fenêtres | X | | | | | |
| Désinfection des combinés téléphoniques | | | X | | | |
| Dépoussiérage humide des dessus de crédences (hauteur 1,20m) | | | X | | | |
| Nettoyage et désinfection des portes, poignées, encadrements de portes et interrupteurs | | | X | | | |
| Nettoyage des sièges | | | | X | | |
| Nettoyage des piétements de mobiliers | | | | X | | |
| Dépoussiérage humide des dessus et portes d'armoires hautes (2 m) | | | | X | | |
| Dépoussiérage humide des plinthes, radiateurs et bords de fenêtres | | | | X | | |
| Enlèvement des toiles d'araignées | | | | X | | |
| Décapage des sols durs (PVC et carrelage) | | | | | | X |
| Shampouinage de la moquette avec un traitement anti-acariens | | | | | | X |
| Shampouinage de sièges | | | | | | X |
| NB : - <i>Nettoyage adapté des sols en fonction du revêtement ;</i> - <i>Attention portée au nettoyage des angles des pièces et des plinthes.</i> | | | | | | |

La CPAM du Haut-Rhin doit être prévenue par courriel au minimum 48h avant la date d'intervention du décapage des sols et du shampouinage des moquettes. Il est entendu que cette intervention pourra avoir lieu un samedi.

➤ **Famille n°3 :**
CIRCULATION, ESCALIERS ET ASCENSEURS

| PRESTATION | QUOTIDIEN | BI-HEBDOMADAIRE | HEBDOMADAIRE | BI-MENSUEL | MENSUEL | TRIMESTRIEL (MOIS 3, 6, 9 ET 12) | ANNUEL |
|---|-----------|-----------------|--------------|------------|---------|-------------------------------------|--------|
| Aération des locaux | | X | | | | | |
| Aspiration et lavage des sols des escaliers | | | | X | | | |
| Aspiration et lavage des sols des circulations | | X | | | | | |
| Extinction des lumières et fermeture des portes, fenêtres et vasistas | X | | | | | | |
| Vidage des corbeilles à papier et changement des sacs si nécessaire | | | X | | | | |
| Nettoyage et désinfection des portes, poignées, encadrements de portes et interrupteurs | | X | | | | | |
| Dépoussiérage humide des mains courantes | | | X | | | | |
| Enlèvement de toutes traces sur les parois intérieures et les portes des ascenseurs | | | X | | | | |
| Dépoussiérage humide des plinthes, radiateurs et bords de fenêtres | | | | | X | | |
| Décapage des sols durs (PVC et carrelage) | | | | | | | X |
| Shampouinage de la moquette avec un traitement anti-acariens | | | | | | | X |
| Nettoyage des luminaires | | | | | | | X |
| Enlèvement des toiles d'araignées | | | | | X | | |
| Dépoussiérage humide de la signalétique et des extincteurs | | | | | X | | |
| NB : - <i>Nettoyage adapté des sols en fonction du revêtement ;</i> - <i>Attention portée au nettoyage des angles des pièces et des plinthes.</i> | | | | | | | |

La CPAM du Haut-Rhin doit être prévenue par courriel, au minimum 48h avant la date d'intervention du décapage des sols. Il est entendu que cette intervention pourra avoir lieu un samedi.

➤ **Famille n°4 :**

SANITAIRES

Les sanitaires sont à faire en dernier après le départ du personnel.

Application du principe « du plus propre au plus sale ».

| PRESTATION | QUOTIDIEN | BI- HEBDOMADAIRE | HEBDOMADAIRE | MENSUEL |
|---|-----------|---------------------|--------------|---------|
| Aération des locaux | X | | | |
| Aspiration des sols | x | | | |
| Lavage des sols avec désinfectant | X | | | |
| Nettoyage et désinfection des lavabos, de la robinetterie et du plan de travail | X | | | |
| Nettoyage des miroirs | X | | | |
| Vidage et lavage avec désinfectant des poubelles et changement des sacs | X | | | |
| Nettoyage soigné et désinfection des cuvettes WC (intérieur et extérieur), abattants, urinoirs et des brosses ainsi que de leur récipient | X | | | |
| Nettoyage humide des appareils de distribution de fournitures | X | | | |
| Mise en place des consommables sanitaires | X | | | |
| Nettoyage et désinfection des portes, poignées, encadrements de portes et interrupteurs | X | | | |
| Nettoyage du carrelage mural | X | | | |
| Extinction des lumières et fermeture des portes, fenêtres et vasistas | X | | | |
| Détartrage des cuvettes, urinoirs, lavabos et robinetterie | | | X | |
| Dépoussiérage humide des plinthes, radiateurs et bords de fenêtres | | | | X |
| Enlèvement des toiles d'araignées | | | | X |

➤ **Famille n°5 :**

ESPACES DE RESTAURATION ET DETENTE

| PRESTATION | QUOTIDIEN | HEBDOMADAIRE | MENSUEL | TRIMESTRIEL (MOIS 3, 6, 9 et 12) | ANNUEL |
|--|-----------|--------------|---------|-------------------------------------|--------|
| Aération des locaux | X | | | | |
| Aspiration des sols | X | | | | |
| Vidage des corbeilles à papier et changement des sacs si nécessaire | X | | | | |
| Nettoyage et désinfection des tables présentes | X | | | | |
| Extinction des lumières et fermeture des portes, fenêtres et vasistas | X | | | | |
| Nettoyage et désinfection des sièges | | X | | | |
| Lavage des sols avec désinfectant | | X | | | |
| Nettoyage et désinfection des réfrigérateurs | | X | | | |
| Nettoyage et désinfection des micro-ondes | X | | | | |
| Nettoyage et désinfection des portes, poignées, encadrements de portes et interrupteurs | | X | | | |
| Dépoussiérage humide des dessus d'armoires hautes (1,80m) et crédences (1,20m) | | | X | | |
| Dépoussiérage humide des plinthes, étagères, radiateurs et bords de fenêtres | | | X | | |
| Enlèvement des toiles d'araignées | | | X | | |
| Décapage des sols durs (PVC et carrelage) | | | | | X |
| Schampooingage de la moquette avec un traitement anti-acariens | | | | | X |
| Nettoyage des luminaires | | | | | X |
| Nettoyage des éviers | X | | | | |
| Dépoussiérage humide des plans de travail, petits mobiliers, étagères et meubles en général | X | | | | |
| Mise en place des consommables sanitaires | X | | | | |
| NB - Nettoyage adapté des sols en fonction du revêtement ; - Attention portée au nettoyage des angles des pièces et des plinthes | | | | | |

La CPAM du Haut-Rhin doit être prévenue par courriel, au minimum 48h, avant la date d'intervention du décapage des sols. Il est entendu que cette intervention pourra avoir lieu un samedi.

➤ **Famille n°6 :**

LOCAUX DIVERS

(Locaux d'archives, locaux informatiques/techniques, locaux de stockage, ateliers de maintenance)

- ⇒ De manière générale, toute exécution de prestation de cette famille devra être signalée à la CPAM du Haut-Rhin par courriel, au minimum 48H avant l'intervention.
- ⇒ Il est précisé que la prestation dans **les locaux sensibles** (locaux informatiques, archives) doit se faire avec la présence obligatoire d'un agent habilité par la CPAM du Haut-Rhin.

| PRESTATION | QUOTIDIEN | HEBDOMADAIRE | BIMENSUEL | MENSUEL | BIMESTRIEL | SEMESTRIEL |
|--|-----------|--------------|-----------|---------|------------|------------|
| Aération des locaux | | | | | X | |
| Aspiration et lavage des sols | | | | | X | |
| Dépoussiérage humide des bureaux, plans de travail, petits mobiliers, étagères et tables | | | | | X | |
| Nettoyage des sièges | | | | | X | |
| Extinction des lumières et fermeture des portes, fenêtres et vasistas | | | | | X | |
| Enlèvement des toiles d'araignées | | | | | X | |
| Nettoyage et désinfection des poubelles sur chaque site | | | | | | X |
| Désinfection des interrupteurs | | | | | X | |

3.1.2. Qualité attendue

Pour les prestations qui seront exécutés par le titulaire, la CPAM du Haut-Rhin attend le niveau de qualité suivant :

- ✓ **économique** pour les locaux peu fréquentés.
- ✓ **standard** pour la totalité des locaux (*sauf sanitaires*) y compris pour la vitrerie,
- ✓ **haute qualité** pour les locaux de sanitaires,

| | FAMILLES | QUALITE | | |
|---|--|------------|----------|---------------|
| | | ECONOMIQUE | STANDARD | HAUTE QUALITE |
| 1 | Locaux accessibles au public (halls d'accueil, box, | | X | |
| 2 | Bureaux, salles de réunions, locaux syndicaux | | X | |
| 3 | Circulation, escaliers et ascenseurs | | X | |
| 4 | Sanitaires | | | X |
| 5 | Espaces de restauration et détente | | X | |
| 6 | Locaux divers | X | | |

3.1.3. Suivi des prestations

La CPAM du Haut-Rhin effectue des contrôles réguliers afin de s'assurer :

- ✓ de la bonne exécution des prestations contractuelles fournies ;
- ✓ du suivi des remarques et de la satisfaction des usagers ;

Le marché dont il s'agit comporte une obligation de résultat. Aussi, l'ensemble des locaux devra bénéficier d'un entretien méticuleux, y compris lors des remplacements du personnel de l'entreprise assurant le nettoyage de ces superficies (congrès, maladies, etc...).

Le système de contrôle qualité est basé sur les normes : NF x 50 – 794-1 et FD x 50 – 794-2 d'octobre 2001 « Système de contrôle sur site ».

Les opérations de vérification qualitative simple sont réalisées par le Pôle immobilier, chargé du suivi de l'exécution de ce marché.

Lors de chaque contrôle, un test sera effectué sur les sols, les vitres, le mobilier et les surfaces horizontales et verticales. Le test sera effectué sur la surface de référence la plus sale ou la plus représentative dans le local contrôlé.

On entend par :

- ✓ mobilier : meuble, siège, téléphone, poubelle, WC, lavabo, miroir, robinetteries, distributeurs divers ...
- ✓ surfaces verticales et horizontales : porte, surface horizontale et verticale d'un meuble, d'une partie vitrée intérieure, dessus de caissons.

Les non-conformités ainsi constatées après intervention, sont inscrites au cahier de liaison et transmises par courriel au titulaire, et peuvent entraîner :

- réfaction de prix, ajournement ou rejet de la prestation, conformément aux dispositions de l'article 30 du CCAG-FCS
- application des pénalités prévues à l'article 17 du CCAP.

a) Contrôles et réunion

Ces contrôles ont pour objet de vérifier que la qualité des prestations fournies par le titulaire est conforme au niveau de qualité attendu par la CPAM du Haut-Rhin.

Tout le site fera l'objet d'un contrôle trimestriel au cours duquel les locaux contrôlés seront choisis de manière aléatoire mais devront concerner l'ensemble des familles ainsi que les différents niveaux de qualité définis.

Un contrôle sera réalisé tous les 3 mois, en fonction d'un calendrier établi d'un commun accord avec le titulaire.

Lors du contrôle, il est procédé à la notation des prestations désignées dans la fiche de contrôle qualité, telle qu'annexée. Cette note sera attribuée par rapport au constat qui sera effectué.

La note du contrôle est obtenue par le calcul de la moyenne des notes obtenues dans chaque local.

A l'issue des contrôles, une réunion entre les deux parties aura lieu.

La réunion a pour objet :

- ✓ l'établissement du bilan de la période écoulée au vu des remarques des usagers et du contrôle réalisé,
- ✓ la recherche des solutions d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité,
- ✓ le point sur les effectifs du titulaire (présence, remplacement ...),
- ✓ la mise à jour, sur proposition justifiée du titulaire, du calendrier mensuel des prestations.

Ces réunions mettent en présence la CPAM du Haut-Rhin, le représentant du titulaire ou toute autre personne si cela s'avère nécessaire. Ces réunions n'excluent pas la possibilité de tenue de contrôle inopiné. Le titulaire devra présenter à cette occasion un reporting des contrôles internes effectués au cours de la période écoulée.

Les mesures correctives à apporter seront définies en commun et actées par le titulaire dans un compte-rendu, adressé à l'organisme dans les 10 jours suivants la réunion.

Les mesures devront être exécutées afin de parvenir à une qualité de prestation irréprochable au regard de l'hygiène et de la propreté.

L'amélioration devra être constatée lors de l'établissement de la prochaine fiche de contrôle.

b) Contrôles inopinés

Ils ont pour but de sanctionner une situation de non-conformité par rapport à la qualité attendue par l'organisme et celle réellement effectuée par le prestataire. Ce type de contrôle peut être déclenché après un examen visuel ou encore suite à un contrôle programmé ayant déjà relevé un objectif non atteint.

Le nombre mensuel de contrôles inopinés n'est pas limité.

La date, l'heure et les locaux sont choisis par l'organisme. Le titulaire sera prévenu deux heures avant le contrôle par téléphone.

Pour souligner une situation de non-conformité, l'agent de l'organisme chargé du contrôle exécutera les tests de la même manière que les tests prévus trimestriellement.

Dans tous les cas, les opérations de vérifications ont lieu après l'intervention du titulaire.

Le titulaire a l'obligation de fournir à l'organisme le planning exact de ses opérations de nettoyage.

Faute de quoi, l'organisme pourra effectuer un contrôle dans tous les locaux du bâtiment et à l'heure de son choix.

c) Modalités de vérification de l'exécution des prestations.

Les conditions de réalisation des contrôles sont précisées à l'article 5.2 du CCTP avec le détail des tests effectués.

d) Conséquences des résultats issus des contrôles

Si le résultat du contrôle qualité est jugé insatisfaisant ou contraire aux règles d'hygiène et de sécurité, il sera fait application des modalités suivantes :

- ✓ **Actions de correction suite à un contrôle qualité :**
Le prestataire mettra en œuvre, dans un délai de 48h ouvrées, les actions de correction. Le titulaire fournira un document à la CPAM du Haut-Rhin permettant de suivre le résultat et la traçabilité des actions menées.
- ✓ **Pénalités pour non-conformité relative à la qualité :**
Le pourcentage global de qualité atteint lors du contrôle, déterminera, le cas échéant, le

pourcentage de la pénalité au regard du tableau 17.1 du CCAP.

3.2. Prestations de nettoyage de la vitrerie

Le contrat est soumis à une obligation de résultats pour les vitreries intérieures et extérieures et porte sur l'ensemble des éléments suivants :

- ✓ fenêtres ;
- ✓ vasistas ;
- ✓ portes vitrées donnant sur l'extérieur (y compris portes automatiques) ;
- ✓ portes vitrées intérieures

Les surfaces indicatives figurant à l'annexe n°2 du CCTP sont exprimées sur la base d'une seule face.

En ce qui concerne la réalisation pratique de cette prestation, le titulaire du marché a pour obligation de signaler à la CPAM du Haut-Rhin la date prévue d'intervention par courriel, au minimum 48 heures avant l'intervention.

Le titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie.

Concernant certaines fenêtres, le titulaire pourra recourir à la perche pour exécuter le nettoyage, puisqu'il n'existe aucun système d'accrochage de nacelle aux terrasses des bâtiments.

Il est par conséquent attendu du prestataire que l'ensemble des vitreries des sites soit pris en compte sans exception.

Le titulaire indiquera dans le mémoire technique, les moyens qu'il mettra en œuvre pour mener à bien la prestation de nettoyage.

3.2.1. Périodicité de nettoyage

La prestation se fera **3 fois par an**, aux mois de septembre, janvier et mai pour l'ensemble du site.

3.2.2. Qualité attendue

Après réalisation du nettoyage de la vitrerie, une absence totale de traces et coulures doit être constatée, non seulement sur la partie vitrée mais également sur les encadrements.

3.2.3. Contrôles de passage

Le prestataire fera signer une attestation de service fait à un agent habilité par la CPAM du Haut-Rhin. Le justificatif sera obligatoirement joint à la demande de paiement correspondante.

3.2.4. Contrôle de qualité

Après réalisation de la prestation, la CPAM du Haut-Rhin effectuera un contrôle aléatoire de la bonne qualité de la prestation.

3.3. Prestations d'ouverture et de fermeture des portes

3.3.1. Dispositions générales

Les personnes chargées du nettoyage des sites sont tenues de s'assurer de la fermeture de **l'ensemble des accès** (fenêtres, volets et portes) lors de leur départ.

3.3.2. Dispositions particulières

Les dispositions ci-après indiquées concernent uniquement le site suivant :

- ✓ Siège - 19, boulevard du Champ de Mars - COLMAR

Les prestations à exécuter sont :

- ✓ L'**ouverture** des portes d'accès du personnel doit être réalisée à **6h30** le matin, avant l'arrivée du personnel
- ✓ La **fermeture** des accès :
 - la fermeture des portes doit être réalisée impérativement à 19h45, après la sortie du personnel

Cette prestation est à réaliser tous les jours, du lundi au vendredi sauf les jours fériés, les week-end ou les jours de fermeture exceptionnelle de l'organisme.

Les plans se trouvent en annexe 3 du présent CCTP.

3.4. Prestations ponctuelles

Des prestations spécifiques ou ponctuelles pourront faire l'objet d'un bon de commande selon les dispositions du CCAP.

ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1. Jours et horaires d'intervention

Les horaires d'interventions sont précisés à l'annexe n°4 du présent CCTP.

Les interventions quotidiennes seront réalisées les jours ouvrés tels que précisé à l'annexe n°4 et pendant les périodes d'intervention fixées :

du lundi au vendredi, à compter de 16h .

La fermeture des portes se fera à 19h30 et l'ouverture des portes se fera à 6h30.

Dans tous les cas, il conviendra de faire le nécessaire afin de gêner le moins possible les agents de l'organisme et les tiers.

4.2. Produits, matériels et consommables

4.2.1. Produits d'entretien à la charge du titulaire

Le titulaire fournit tous les produits, généralement liquides, nécessaires à l'exécution des prestations ; à savoir :

- ✓ produit nettoyant sol
- ✓ produit nettoyant vitres
- ✓ produit sanitaire (*détartrant, gel, désinfectant*)
- ✓ produit multi usage (nettoyant bureaux, portes, etc...)

et fournitures diverses (chiffons, gants et autres matériels) ainsi que sacs poubelles nécessaires à l'exécution des prestations.

Ces articles doivent être appropriés et compatibles avec les activités de l'organisme pour atteindre le niveau attendu de qualité et d'hygiène.

Concernant les sacs poubelles et afin de respecter le tri sélectif des déchets, le titulaire devra utiliser :

- ✓ un sac poubelle transparent pour tous papiers et bouteilles plastiques
- ✓ un sac de poubelle noir pour tous les autres déchets

Les produits de nettoyage doivent être de premières qualités, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir. Il conviendra de transmettre les fiches techniques précisant la provenance, les qualités techniques et les conseils d'utilisation ainsi que les fiches de données de sécurité de chaque nouveau produit avant entrée sur un site.

Les produits de nettoyage à usage quotidien doivent tous satisfaire aux critères d'un écolabel officiel (NF, Cygne blanc, Ange bleu, écolabel européen...).

En cas de produit sans écolabel officiel, mais néanmoins annoncé comme équivalent à un produit éco-labellisé, devra s'ajouter un dossier en français comportant, pour chaque critère de l'écolabel considéré, les éléments d'information permettant de savoir comment le processus de fabrication se situe au regard des critères figurant dans l'écolabel (en respectant l'ordre de présentation de l'écolabel). Ces éléments d'information couvriront les résultats, les méthodes de test et les modes de preuve.

Les autres produits, **d'usage plus ponctuel** (nettoyants moquettes, détachants, cires...), seront **non toxiques et non inflammables**, et de préférence éco-labellisés ou performants sur le plan environnemental.

Par conséquent le prestataire devra fournir des produits ne contenant pas des ingrédients classés comme cancérogènes, mutagènes ou tératogènes conformément à la directive 67/548/CEE et de teintures ou d'agents colorants non autorisés par les directives 76/768/CEE et 94/36/CEE). Les produits ne doivent pas entraîner la sensibilisation par inhalation ni par contact avec l'eau.

Les produits devront être utilisés selon le dosage indiqué par le fabricant afin d'éviter toute conséquence sanitaire ou environnementale. Ainsi, en cas d'utilisation de produits concentrés, un système de dilution permettant le dosage automatique des produits est à préconiser.

La date d'ouverture de flacon, ou le cas échéant, la date de dilution, sera inscrite de façon à être consultable à tout moment. Le prestataire veillera au respect des dates de péremptions, de péremption après ouverture, de péremption après dilution.

En cours d'exécution du marché, le titulaire qui serait amené à changer de produits devra fournir

obligatoirement la même documentation et ce, pour validation par la CPAM du Haut-Rhin : il justifiera par écrit que son produit de remplacement est aussi respectueux de l'environnement que le produit initial.

Tant que le nouveau produit n'aura pas été validé par la CPAM du Haut-Rhin, il lui sera interdit de l'utiliser.

Enfin, le titulaire doit garantir le stock de produits nécessaire et suffisant, sous peine de se voir appliquer un abattement sur les factures mensuelles correspondant au coût du produit acheté par la CPAM du Haut-Rhin, et des pénalités prévues à l'article 17.2 du CCAP.

Les produits **détergents-désinfectants ou désinfectants** pour sols, surfaces et mobilier auront une activité en 15 minutes maximum et répondront obligatoirement aux normes suivantes :

- EN 1040 (T 72-152),
- EN 1275 (T72-202) exigence limitée à l'activité levuricide (*Candida albicans*),
- et EN 1276 (T72-173) en condition de saleté, ou normes NF T 72-170 /NF T 72-171 (spectre 4) en condition de saleté.

4.2.2. Matériels d'entretien à la charge du titulaire

Les matériels de nettoyage nécessaires à l'exécution des prestations (aspirateurs, shampooineuses, lustreuses...) sont mis à disposition par le titulaire. Il s'engage par ailleurs à utiliser des matériels en parfait état, conformes aux exigences de développement durable notamment économes en énergie et eau et conformes aux normes de sécurité en vigueur.

4.2.3. Consommables à la charge de la CPAM du Haut-Rhin

Les consommables à la charge de la CPAM du Haut-Rhin sont :

- ✓ les savons pour les mains,
- ✓ les papiers essuie mains,
- ✓ les papiers hygiéniques

L'approvisionnement de ces produits est réalisé par la CPAM du Haut-Rhin ; ils sont entreposés dans des locaux prévus à cet effet.

La mise en place des consommables est une prestation intégrée dans le forfait ; le prestataire est donc chargé du réapprovisionnement des produits sanitaires dans les équipements prévus à cet effet au Siège et au CSD.

Afin d'éviter une rupture de stock, le titulaire devra signaler la nécessité de réapprovisionner via le cahier de liaison.

Il est rappelé que les appareils essuie-mains doivent être exclusivement ouverts avec une clé adaptée : le personnel du titulaire doit être bien informé du maniement de ces équipements dans le cadre du remplacement des rouleaux d'essuie-mains.

4.3. Personnel

4.3.1. Personnel, effectifs et temps d'intervention par site

La réalisation de la prestation doit être effectuée sous le contrôle exclusif du titulaire. Quel que soit le lieu d'exécution de la prestation, le personnel reste sous l'autorité hiérarchique du titulaire.

Le titulaire est tenu de transmettre à l'organisme la liste du personnel attaché au marché et de signaler tout changement.

Le titulaire ne peut se prévaloir des sujétions occasionnées par l'exploitation normale des bâtiments pour éluder ses obligations ou pour élever une réclamation.

Les prestations seront à exécuter chaque jour ouvré (du lundi au vendredi, à partir de 16h), avec un effectif et temps de travail quotidien estimés par le soumissionnaire lors de la visite des locaux. Ces informations seront indiquées obligatoirement dans l'annexe jointe à l'offre du titulaire.

Le projet d'organisation précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le nombre d'heures d'exécution remis par le titulaire avec son offre, est annexé à l'acte d'engagement et est de ce fait contractuel. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

4.3.2. Encadrement et personnel

a) Le responsable

Le marché est placé sous la conduite d'un responsable (représentant du titulaire) qui est l'interlocuteur direct auprès de l'organisme. Il doit être présent sur convocation de l'organisme, avoir un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire. Il participe aux réunions trimestrielles de suivi avec le représentant de l'organisme.

Il est chargé du suivi des différents chantiers et est responsable :

- ✓ de la mise en application des méthodes préconisées par le titulaire,
- ✓ du contrôle de la qualité des prestations,
- ✓ de la sécurité du personnel et des biens,
- ✓ de la vérification de la prise en compte des remarques de l'organisme ou de ses agents,
- ✓ de l'organisation du travail de son personnel,
- ✓ de la préparation et du suivi des prestations régulières,
- ✓ de la discipline du chantier et du personnel,
- ✓ de la bonne exécution des clauses du Cahier des Clauses Techniques Particulières.

Il est précisé que le personnel du titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus. Cet agent encadrant devra être présent au moins un jour par semaine sur le site pendant les horaires d'intervention afin de :

- ✓ rendre compte de la bonne exécution des travaux,
- ✓ prendre connaissance des consignes journalières ou particulières portées sur le cahier de liaison de l'organisme. Ce cahier permet d'avoir une traçabilité de toutes les communications entre le titulaire et l'organisme,
- ✓ être en mesure de fournir sur demande expresse de l'organisme les fiches de présence du personnel de nettoyage avec les horaires.

L'organisme demande au titulaire de veiller, en cas d'absence supérieure à 1 mois du responsable, à son remplacement.

b) Personnel sur site

Le titulaire remet à l'organisme la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement, 15 jours au moins avant la date de la première intervention. Cette liste sera tenue à jour.

Le titulaire est responsable de la qualification du personnel et du choix de sa main-d'œuvre intervenant sur le site. La qualification de tout personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par l'organisme.

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France, lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit des dispositions réglementaires ou législatives, soit de traités ou d'accords internationaux.

Le personnel d'intervention est soumis :

- ✓ aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- ✓ aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur les sites.

L'organisme se réserve le droit, à tout moment et sans avoir à s'en justifier, de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès aux lieux.

Le personnel du titulaire devra connaître la base des techniques de nettoyage et des caractéristiques des produits de nettoyage qu'il est amené à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

Le titulaire ne pourra en aucun cas confier à un ou plusieurs stagiaires, l'intégralité des tâches assumées normalement par le personnel. En tout état de cause, il devra s'assurer que ce ou ces stagiaires éventuels soient toujours encadrés par du personnel formé.

Le titulaire aura, ou mettra en place un plan de formation pour l'ensemble du personnel intervenant. La formation concernera la base technique de nettoyage et des caractéristiques de produits de nettoyage qu'ils seront amenés à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

L'ensemble du personnel de remplacement aura obligatoirement reçu une formation de base.

Le titulaire disposera de 90 jours calendaires après notification du marché, pour fournir la preuve de la formation de son personnel, au moyen de certificats obtenus auprès d'un organisme reconnu.

L'ensemble du personnel affecté aux sites recevra une formation d'appoint chaque année, le titulaire sera chargé d'en fournir la preuve.

4.3.3. Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumet, par ailleurs, son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le titulaire sur un registre spécial.

4.3.4. Vêtements de travail

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection.

En outre, tout le personnel du titulaire intervenant sur les sites, y compris le personnel d'encadrement, doit porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

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.

4.4. Prise en charge / remise du matériel

4.4.1. Etat des lieux

Le titulaire déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et la consistance des matériels et équipements dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

Dans les 15 jours suivant la prise en charge, le titulaire peut présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Pour ce faire, un état des lieux contradictoire des matériels ou équipements peut ainsi être établi. Passé le délai de 15 jours, seules les réserves indiquées au procès-verbal d'état des lieux seront prises en compte.

Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les locaux en bon état de propreté et d'hygiène.

4.4.2. Matériels et objets confiés au titulaire

En cas de perte ou de vol d'un badge d'accès ou d'une clé, le titulaire avisera aussitôt la CPAM du Haut-Rhin des exemplaires manquants, ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif en vigueur.

Le titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire, courant ou spécialisé.

Le titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à la CPAM qui ne sont pas normalement mis à sa disposition dans le cadre du marché.

L'outillage et les matériels prêtés au titulaire par la CPAM du Haut-Rhin, seront mis en œuvre sous la responsabilité du titulaire.

4.4.3. Locaux mis à disposition du titulaire

Un local sera mis à la disposition du personnel du titulaire. Le titulaire est tenu de maintenir le local et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement.

Les locaux mis à la disposition du titulaire ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

L'organisme se réserve le droit d'accès à ces locaux.

L'organisme se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisants aux exigences réglementaires.

Le titulaire prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par l'organisme, sans pouvoir n'exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

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

4.5. Hygiène

4.5.1. Matériels et produits

La CPAM du Haut-Rhin exige du titulaire l'utilisation de produits d'entretien et de sacs poubelles disposant d'un éco-label officiel, ou à défaut, de caractéristiques équivalentes.

Les matériels, appartenant au titulaire ou mis à sa disposition par l'organisme, doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés. Ils devront rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'organisme.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace au sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit. Les produits devront être clairement identifiés.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par la personne responsable du marché et aux frais du titulaire.

Tous les produits de nettoyage et d'entretien, tout le matériel qu'il soit manuel ou électromécanique, ainsi que son entretien, sont exclusivement à la charge du titulaire, et devront être conformes à la réglementation en vigueur.

Celui-ci s'engage à fournir en quantité suffisante tous les produits et tout le matériel nécessaire aux besoins du chantier et veillera à leur réapprovisionnement ou remplacement en temps voulu.

En cas d'utilisation de produits ou d'équipements non listés dans l'offre remise par le titulaire, le titulaire devra obtenir un agrément préalable à toute introduction sur site.

Le titulaire devra veiller au rangement de son matériel après chaque intervention.

4.5.2. Biens

Toutes les précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

Au même titre qu'il est totalement interdit au personnel du titulaire, le branchement de tout appareil sur le réseau électrique de la CPAM à prises détrompées (prises rouges).

4.6. Sécurité

Le titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

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

- ✓ le travail en hauteur,
- ✓ l'encombrement des passages,
- ✓ les zones interdites,

- ✓ l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage,
- ✓ l'emploi de serpillières et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant,
- ✓ l'interdiction de vider les cendriers dans les corbeilles à papier.

4.6.1. Discipline

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propre aux différents sites. Il sera notamment interdit au personnel du titulaire :

- ✓ d'introduire une personne étrangère à l'entreprise et de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise (sauf à avoir obtenu un agrément de sous-traitance de la part de l'organisme - cf. article 6 CCAP).
- ✓ d'utiliser le téléphone de la CPAM sans autorisation de l'organisme ou de son représentant,
- ✓ de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux,
- ✓ d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- ✓ de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- ✓ de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- ✓ de manquer de respect aux usagers,
- ✓ de pénétrer sur le site sans identification du titulaire telle que le badge,
- ✓ de fumer.

Cette liste n'est pas limitative.

4.6.2. Procédures en cas de sinistre

En cas de sinistre sur les installations, le titulaire est tenu :

- ✓ de prévenir le référent dans les plus brefs délais selon une procédure établie avec lui ;
- ✓ de déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde ;
- ✓ de déclarer tout personnel ayant subi un accident de travail.

Lorsque la sécurité des biens et des personnes est compromise, les agents du prestataire prennent immédiatement toutes les initiatives qui leur semblent de nature à réduire les conséquences du sinistre, sans avoir à en référer.

La mission du prestataire est de maintenir les locaux existants en bon état de propreté, les dégâts qui résultent de sa faute sont réparés par lui-même et à ses propres frais dans les délais prescrits par le référent.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après demande restée sans effet, le référent peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du prestataire par tous les moyens qu'il juge utile.

4.6.3. Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 et à l'arrêté du 19/03/1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention.

Le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du titulaire.

Le titulaire établit un plan de prévention qui est remis à l'organisme et aux organismes d'hygiène et de sécurité dans les **15 jours** suivant la notification du contrat. Il indique de façon précise et détaillée

:

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

Le plan de sécurité est tenu à jour par le titulaire qui est obligé d'en signaler les modifications à l'organisme.

Le titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du site. Son non-respect engage sa responsabilité.

A cet effet, le titulaire informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des " consignes particulières du site " auprès de l'organisme.

4.6.4. Signalisation des travaux

Chaque fois que cela sera nécessaire, le titulaire devra, à ses frais et, après approbation par l'organisme, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel de l'organisme de la présence de zones interdites.

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

4.6.5. Suivi et contrôle de la sécurité

Le prestataire devra effectuer un contrôle régulier de ses équipements et du respect des règles de sécurité tout au long de l'exécution des prestations. Des contrôles pourront être réalisés à tout moment par un représentant de l'organisme.

En cas de non-respect des prescriptions de sécurité, le prestataire s'engage à prendre immédiatement toutes les mesures correctives nécessaires et à informer le responsable du site de toute non-conformité.

4.7. Eau et électricité

La CPAM du Haut-Rhin prend en charge l'approvisionnement en eau de ville et en électricité.

Le titulaire est invité à sensibiliser son personnel sur l'utilisation raisonnée des ressources (éclairage, eau, électricité...).

4.8. Collecte et évacuation des déchets

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets. Ceux-ci sont à placer dans des containers prévus à cet effet.

Les containers seront ensuite à placer sur la voie publique par le prestataire en vue du ramassage par le service en charge des ordures ménagères conformément aux pratiques locales

Les déchets des locaux sanitaires, de services et techniques sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

Il est rappelé que la fourniture des **sacs poubelle** est à la charge du titulaire. Les sacs poubelle utilisés disposeront d'un **écolabel** officiel, ou à défaut, auront des caractéristiques équivalentes.

En cas de produit sans écolabel officiel, mais néanmoins annoncé comme équivalent à un produit éco-

labellisé, devra s'ajouter un dossier en français comportant, pour chaque critère de l'écolabel considéré, les éléments d'information permettant de savoir comment le processus de fabrication se situe au regard des critères figurant dans l'écolabel (en respectant l'ordre de présentation de l'écolabel). Ces éléments d'information couvriront les résultats, les méthodes de test et les modes de preuve.

Le tri sélectif est appliqué sur tous les sites conformément aux pratiques locales. En cas de changement de réglementation dans le tri sélectif, le titulaire devra s'y conformer en cours de marché.

Dans le cadre de sa gestion des déchets, l'organisme dispose de cartons de tri que le prestataire devra vider dans des sacs appropriés en vue de leur évacuation ou directement dans le container dédié à ces déchets

Les modalités d'exécution seront précisées au titulaire lors des échanges de démarrage des prestations.

4.9. Démarche de développement durable

Dans le cadre de la démarche d'éco responsabilité mise en œuvre au sein de l'entreprise et conformément à la réglementation, le titulaire du marché devra mettre en œuvre des moyens susceptibles de répondre aux principaux enjeux environnementaux :

- ✓ Préservation de l'environnement et de la santé en utilisant des produits respectueux de l'environnement et de la santé (pas de produits toxiques, irritant ou allergènes ;
- ✓ Optimisation de la consommation d'eau et d'électricité. A ce titre, le titulaire veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit. Il prendra également toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement ;
- ✓ Limitation de la production de déchets et optimisation de leur gestion notamment dans le cadre de leur tri.

ARTICLE 5. CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1. Outil à mettre en place par le titulaire

5.1.1. Cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place par le titulaire sur le site. Ce cahier permet l'échange entre l'organisme et le prestataire. Il doit être consulté avant chaque nouvelle intervention, pour prise en compte des remarques éventuelles. L'emplacement de ce cahier sera précisé au titulaire lors de la réunion de démarrage.

5.1.2. Cahier de présence

Un cahier de présence du personnel du titulaire est mis en place par le titulaire et positionné avec le cahier de liaison. Il doit être visé régulièrement par le responsable chargé du suivi du marché sur le site, et peut être contrôlé par l'organisme ou son représentant. Le cahier de présence est utilisé pour assurer la vérification du respect des effectifs et des horaires minimaux.

5.1.3. Calendrier des prestations

Le titulaire doit soumettre à l'agrément du pouvoir adjudicateur, 10 jours au plus tard après la notification du marché, le calendrier mensuel des prestations.

Ce calendrier mensuel doit être mis à jour périodiquement suivant l'expérience acquise sur le site et le degré de satisfaction des usagers

5.2. Modalités de vérification de l'exécution des prestations

5.2.1. Objet du contrôle

Le contrôle a pour but d'évaluer les prestations réalisées.

Le représentant de l'organisme a la possibilité de choisir des locaux supplémentaires, s'il le juge utile, pour souligner une situation de non-conformité.

5.2.2. Règles particulières appliquées lors du contrôle

Le contrôle de chaque local est effectué à partir :

- ✓ d'un test sur les sols,
- ✓ d'un test sur les surfaces verticales et horizontales, et sur les vitres,
- ✓ d'un test sur le mobilier, objets meublants et équipements.

Le test s'effectue sur les éléments présents, notamment sur l'objet ou sur la surface de référence la plus sale ou la plus représentative dans le local contrôlé.

Pour évaluer les salissures adhérentes, seules les salissures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées.

En cas de conflit sur une mesure, le titulaire doit prouver que le défaut constaté ne peut pas être nettoyé (taches de peintures...).

En cas de conflit sur la mesure d'empoussièrement, l'échelle de Bacharach sera utilisée.

Les tests à réaliser sont les suivants :

| | |
|--|--|
| Tests sur les sols | <p>Pour évaluer une tache de propreté au sol : il est utile de se munir d'un récipient contenant une solution de détergent de lavage dosée et d'un chiffon blanc (pas de taille réglementaire). La surface de référence est de 20 m².</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour les sols lisses : laisser quelques gouttes du détergent imprégner le sol durant 1 à 2 minutes, puis sécher à l'aide du chiffon. Si une tache de propreté apparaît, il y a défaut. Dans le cas contraire, il n'y a pas de défaut de propreté. ➤ Pour les sols textiles : tapoter le chiffon blanc imprégné de détergent sur la moquette durant 1 à 2 minutes, puis regarder si de la poussière ou tout autre élément reste fixé. ➤ Empoussièrement : Un prélèvement de poussière à l'aide d'un mouchoir en papier blanc est effectué (indiquer OUI ou NON) ➤ Déchets : un comptage est effectué. ➤ Taches et coulures : il s'agit d'effectuer un comptage. Seules les taches et coulures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées. |
| Tests sur les surfaces verticales et horizontales et vitres | <p>La surface de référence prise en compte correspond à un format A4.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Empoussièrement : Un prélèvement de poussière à l'aide d'un mouchoir en papier blanc est effectué ➤ Traces de lavage : vérification de la présence ou non de traces de lavage. ➤ Déchets (uniquement sur la surface horizontale du meuble) : un comptage est effectué. ➤ Taches et coulures (sur la surface horizontale et verticale du meuble) : il s'agit d'effectuer un comptage. Seules les taches et coulures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées. ➤ Traces de doigts (sur la surface horizontale et verticale du meuble) : un comptage est effectué. ➤ Tests sur les vitres : essuyer à l'aide d'un chiffon imprégné de produit, puis regarder si le chiffon est tâché. |
| Tests sur le mobilier, objets meublants et équipements | <p>Contrôle des meubles :</p> <p>Ce contrôle consiste à choisir le meuble le plus sale du local sélectionné et à prendre pour chaque test la surface d'un format A4 la plus représentative.</p> <p>Les tests sont identiques à ceux listés pour les surfaces verticales et horizontales et vitres.</p> <p>Contrôle des téléphones</p> <p>Pour effectuer ce contrôle, choisir le téléphone le plus sale du local sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Traces de doigts / Salissures : un comptage est effectué ➤ Poussière : Il s'agit de vérifier la présence ou non de poussière. <p>Contrôle des poubelles ou corbeilles à papier :</p> <p>Pour effectuer ce contrôle, choisir la poubelle la plus sale du local sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indiquer la présence de déchets : un comptage est effectué ➤ Absence de sacs : Indiquer OUI ou NON <p>Contrôle des objets meublants :</p> <p>Pour effectuer ce contrôle, choisir l'objet meublant le plus sale du local sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'objet dans sa totalité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Traces de lavage : vérification de la présence ou non de traces de lavage. ➤ Taches, coulures et salissure : effectuer un comptage ➤ Déchets : effectuer un comptage |

| | |
|--|--|
| | <p>➤ Poussière : Il s'agit de vérifier la présence ou non de poussière.</p> |
| | <p>Contrôle des fauteuils et des chaises : Ce contrôle consiste à choisir le fauteuil ou la chaise la plus sale du local sélectionné et à prendre pour chaque test la surface d'un format A4 la plus significative.</p> <p>➤ Empoussièrement : Il s'agit de vérifier la présence ou non de poussière</p> <p>➤ Taches et coulures (sur la surface horizontale et verticale du meuble) : Il s'agit d'effectuer un comptage. Seules les taches et coulures qui peuvent être nettoyées sont comptabilisées.</p> |
| | <p>Contrôle des cuvettes, urinoirs, lavabos : Ce contrôle consiste à choisir l'élément le plus sale du sanitaire sélectionné. La surface de référence pour le contrôle est l'élément dans sa totalité.</p> <p>➤ Salissures / Coulures : il s'agit de vérifier la présence ou non de coulures. Seules les coulures qui peuvent être nettoyées sont prises en compte. Répondre par OUI ou NON</p> <p>➤ Présence de tartre : vérification de la présence ou non de tartre.</p> |
| | <p>Contrôle des distributeurs de papier toilette, essuie-mains et savons : Ce contrôle consiste à choisir un distributeur de papier toilette du sanitaire sélectionné.</p> <p>➤ Empoussièrement : Il s'agit de vérifier la présence ou non de poussière</p> <p>➤ Absence de papier : Indiquer OUI ou NON.</p> <p>➤ Absence de savon : indiquer OUI ou NON</p> <p>➤ Absence d'essuie mains : indiquer OUI ou NON</p> |

5.2.3. Fiche de contrôle qualité

Chaque fiche de contrôle qualité comprend :

- ✓ les 3 types de tests (sols, surfaces verticale et horizontale et surfaces vitrées, meubles et objets meublants et équipements),
- ✓ les mesures à effectuer pour chaque test,
- ✓ une colonne dénommée "**objectif**", déterminant le nombre de défauts admissibles, déterminés par l'organisme,
- ✓ une colonne dénommée "**constat**", dans laquelle le représentant de l'organisme note objectivement et quantitativement le nombre de défauts constatés,
- ✓ une colonne dénommée "**résultats**", dans laquelle le représentant de l'organisme note 1 si le résultat satisfait à l'objectif fixé, 0 si le résultat ne satisfait pas à l'objectif fixé,
- ✓ une case "**TOTAL**" permet en bas de la colonne « résultats » de déterminer le nombre de mesures ayant satisfait à l'objectif fixé,
- ✓ une case "**note du local**" permet de déterminer le pourcentage réalisé lors du contrôle, par la formule suivante: $(\text{nombre de résultats conformes} / \text{nombre de mesures effectuées}) \times 100 = \text{note en \%}$.

Un exemple de fiche qualité est joint en **annexe 2** du présent CCAP.

5.2.4. Fiche récapitulative

Les résultats du contrôle de chacun des trois niveaux de qualité sont centralisés sur une fiche récapitulative, transmise par le titulaire afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors de chaque contrôle.

La fiche comprend :

- ✓ la date et l'heure de conformité du contrôle,
- ✓ la localisation et dénomination de chaque local,
- ✓ le pourcentage obtenu lors du contrôle de chaque local,
- ✓ une colonne « **total** », en pourcentage, déterminant la note globale du contrôle.

La note du contrôle est obtenue par le calcul de la moyenne des notes obtenues dans chaque local.

Cette fiche est signée par les représentants de la CPAM du Haut-Rhin et du titulaire, à la fin de chaque contrôle.

Elle peut être validée par le responsable de la CPAM du Haut-Rhin seul, lorsque celui-ci justifie de la carence de l'entreprise (absence, mauvaise foi...).

Les outils de contrôle des prestations de nettoyage : une échelle de Bacharach, un détergent neutre, des chiffons (voire des mouchoirs en papier) blancs.

5.2.5. Résultats de la vérification

Si le résultat du contrôle qualité est jugé insatisfaisant ou contraire aux règles d'hygiène et de sécurité, il sera fait application des modalités suivantes :

- ✓ **Actions de correction suite à un contrôle qualité :**
 - Le prestataire mettra en œuvre, dans un délai de 48h ouvrées, les actions de correction.
 - Le titulaire fournira un document à la CPAM du Haut-Rhin permettant de suivre le résultat et la traçabilité des actions menées.
- ✓ **Pénalités pour non-conformité relative à la qualité :**
 - Le pourcentage global de qualité atteint lors du contrôle, déterminera, le cas échéant, le pourcentage de la pénalité au regard du tableau 17.1 du CCAP.