

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU PUY-DE-DOME
2/4 RUE SERGE GAINSBURG
63100 CLERMONT-FERRAND

Marché public de services

Prestation de nettoyage des locaux et de la vitrerie des sites
de la CPAM du Puy-de-Dôme

Marché n° : 2026-005

Appel d'offres ouvert

Cahier des Clauses Administratives Particulières
(C.C.T.P.)



Rédigé par : S. BERTUCAT	Contrôlé par : C. ARNAUD	Validé par : S. CASCIANO
		<i>Pour le directeur et par délégation</i> 
30/01/2026	04/02/2026	05/02/2026

Table des matières

1 – OBJET DU MARCHÉ	4
2 – FINALITES DES PRESTATIONS.....	4
3 – SURFACES DES LOCAUX.....	5
4 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS.....	5
4.1 - Programme d'entretien	5
4.1.1 Programme quotidien	6
4.1.2 Programme bi-hebdomadaire	6
4.1.3 Programme hebdomadaire	6
4.1.4 Programme mensuel	6
4.1.5 Programme semestriel	7
4.2 – Prestations particulières	7
4.2.1 Enlèvement des déchets.....	7
4.2.2 Nettoyage des cours, terrasses, escaliers de secours ou parking	8
4.2.3 Nettoyage des mobiliers urbains.....	8
4.3 – Vitreries	8
5 – PRODUITS SANITAIRES.....	9
6 – MATERIELS	10
7 – CONSOMMABLES SANITAIRES ET DISTRIBUTEURS	11
8 – ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	11
8.1 – Horaires d'intervention	12
8.2 – Effectifs	12
8.3 – Encadrement du personnel	12
8.4 – Réunion mensuelle	12
8.5 – Signalement d'anomalies	13
8.6 – Démarche qualité	13
8.7 – Cahier de liaison	13
8.8 – Tenue vestimentaire.....	13
8.9 – Dossier d'exploitation.....	14
8.10 – Mise en œuvre d'un plan de progrès	14
8.10.1 Principe.....	14
8.10.2 Axe de progrès.....	14
8.10.3 – Conditions de mise en œuvre.....	14
8.10.3.1 Elaboration du plan de progrès	15

8.10.3.2 Suivi et pilotage du plan de progrès.....	15
8.10.4 – Architecture du plan de progrès.....	15
8.10.5 – Formalisation du plan de progrès.....	15
9 – ACCES AUX LOCAUX.....	15
10 - LOCAUX MIS A DISPOSITION DU PRESTATAIRE	16
11 – ENVIRONNEMENT.....	156
12 – CRISE SANITAIRE (type Coronavirus) – Prestation Supplémentaires Eventuelles	168

1 – OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières concernent l'exécution des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des sites de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Puy-de-Dôme.

Lot n° 1 : Site Solaris, 2/4 rue du Serge Gainsbourg, 63000 CLERMONT-FERRAND

Lot n° 2 : Site de Riom, 2 bis avenue de Châtel-Guyon, 63200 RIOM

Lot n° 3 : Site de Croix de Neyrat, rue du Torpilleur Sirocco, 63100 CLERMONT-FERRAND

Lot n° 4 : Site d'Issoire, 28 et 34 rue Antonin Gaillard, 63500 ISSOIRE

Lot n° 5 : Site de Thiers, 20 rue des Docteurs Dumas, 63300 THIERS

Lot n° 6 : Site d'Ambert, 21 bis boulevard de l'Europe, 63600 AMBERT

Lot n° 7 : Site de Pasteur, 2 rue du puits Artésien, 63000 CLERMONT-FERRAND

Lot n° 8 : Vitrerie des 7 sites du Puy-de-Dôme

Les stipulations du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) définissent les conditions particulières du marché dans lequel l'Organisme confie au titulaire toutes les tâches relatives à l'entretien des locaux et vitreries.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du CCTP, le Titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

2 – FINALITES DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Une attention toute particulière devra être apportée sur la qualité des prestations effectuées dans les locaux recevant du public et à caractère médical.

La qualité des prestations devra être satisfaisante au regard des critères :

- Aspect : apparence extérieure sous laquelle une chose se présente à la vue. C'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements
- Confort : ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être, soit les perceptions olfactives, tactiles, auditives.
- Hygiène : ensemble des principes et pratiques relatives à la conservation de la santé. Assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

3 – SURFACES DES LOCAUX

Le détail des surfaces des locaux pris en charge est indiqué en annexe 1 du présent CCTP.

Les surfaces des locaux sont distinguées par étage, par type de revêtements de sols

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

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

Les plans détaillés sont joints en annexe 2 du présents CCTP.

4 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

Les prestations et les fréquences données en Annexe 1 du présent CCTP sont contractuelles. Elles serviront de base à l'analyse de la tarification proposée.

La qualité des prestations fournies devra correspondre à l'appréciation TRES BIEN au regard des trois critères suivants : aspect, confort, hygiène.

Le niveau de qualité de chacun de ces critères est évidemment fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation, enfin de la qualité des opérations de nettoyage.

Les indications qui suivent ont pour but de permettre de définir, si besoin, et ensuite contrôler la qualité des prestations de nettoyage des locaux en fonction des cas considérés.

4.1 - Programme d'entretien

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 l'organisme.

Une attention toute particulière devra être apportée sur la qualité des prestations effectuées dans les locaux **recevant du public et à caractère médical**.

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

Sauf indication spécifique, ce programme s'applique aux lots 1 à 7.

4.1.1 Programme quotidien

- Vidage des corbeilles de bureau, excepté Lot 1 Solaris qui dispose de contenants centralisés par étage et intégration dans la filière de tri sélectif de la commune.
- Vidage et évacuation des poubelles « tout venant » installées dans les réfectoires, offices, locaux d'accueil, sanitaires et remplacement des sacs poubelles.
- Evacuation des cartons suite livraison vers tri sélectif du site.
- Vidage des cendriers extérieurs et évacuation des déchets (excepté Lot 1 Solaris).
- Balayage, lavage des sols des sanitaires, des espaces d'accueil, des locaux à caractère médical, réfectoire.
- Balayage humide et lavage des sols des ascenseurs.
- Dépoussiérage du tapis du SAS d'entrée (accueil du public).
- Aération des locaux.
- Récupération et désinfection des éléments sanitaires, faïences, lavabo, éviers, robinetterie, miroirs, cabine de douche.
- Mise en place de produits hygiéniques (papier toilette, savon, essuie mains).
- Nettoyage et essuyage à l'aide d'un produit désinfectant des fauteuils, sièges, tables d'examen, plans de travail des locaux à caractère médical (Lot 1 et 7).
- Nettoyage à l'aide d'un produit désinfectant des assises enfants, tables ou tapis de jeu de la salle d'attente du Cap Santé Jeunes (Lot 7).
- Nettoyage, désinfection des bureaux, chaises et fauteuils des locaux d'accueil, compris espace d'attente.

4.1.2 Programme bi-hebdomadaire

- Aspiration des sols textiles et détachage localisé si nécessaire (bureaux, salle de réunion, circulations)
- Ou, selon revêtement, balayage humide des bureaux, salle de réunion, circulations, salle de sport (Lot 1).

4.1.3 Programme hebdomadaire

- Enlèvement de toutes traces sur parois intérieures et portes de l'ascenseur y compris balayage humide et lavage du revêtement de sol, dépoussiérage et détachage des poignées, des plinthes, rebords de fenêtre, nettoyage du point lumineux et des boutons d'appel paliers ou cabine ascenseur, sans vaporisation directe.
- Essuyage des poignées de porte à l'aide d'un produit désinfectant.
- Essuyage des éléments meublants de toutes les pièces (excepté archives et locaux de stockage).
- Balayage, lavage des escaliers, vestiaires,
- Nettoyage des vitres des portes d'entrée des immeubles, de la porte à ouverture latérale de l'espace consultation du Cap Santé Jeunes (Lot 7) et des sas d'accueil. Les vitrages des entrées sont recouverts de vitrophane : aucun produit ou matériel abrasif ne devra être utilisé.

4.1.4 Programme mensuel

- Nettoyage/Désinfection des réfrigérateurs intérieur et extérieur : la traçabilité du nettoyage devra être affichée
- Nettoyage des fours micro-ondes

Pour ces deux types d'appareils, la traçabilité de prévision et de la réalisation devra être apposée.

- Lavage des mobiliers urbains (Lot 1 Solaris).

4.1.5 Programme semestriel

- Balayage chaufferie.
- Dépoussiérage des rayons d'archives, y compris enlèvement des toiles d'araignées.
- Balayage, lavage des sols des locaux informatiques, techniques, stockage, archives.
- Nettoyage des bouches de VMC.
- Balayage, lavage des escaliers de Riom (Lot 2).
- Balayage de la cour (Lot 7 Pasteur), sous-sols, escaliers de secours.
- Balayage / lavage des terrasses (Lot 1 Solaris)
- Aspiration des moquettes des salles d'archives
- Shampouinage des moquettes

4.2 – Prestations particulières

4.2.1 Enlèvement des déchets

Le Titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets en respectant le tri sélectif organisé par chaque commune.

Lot 2 à 7 : Chaque agent dispose d'une poubelle avec tri papier. Ces corbeilles ne sont pas équipées de sac poubelle.

Les réfectoires, offices, sanitaires, locaux d'accueil, locaux techniques disposent de poubelles réservées pour les déchets ménagers. Ces poubelles doivent être équipées de sacs dont la fourniture et le changement est à la charge du Titulaire.

Lot 1 Solaris :

Ce site dispose de contenants centralisés dans les espaces communs ou en sortie d'immeuble (RDC et SS), dans les offices, sanitaires et réfectoire. Les contenants destinés au tri sélectif peut être dispensé de sac. Les corbeilles de bureau qui subsistent dans les bureaux doivent être vidées dans les contenants d'étage par les utilisateurs.

Lot 2 à 7 : Les déchets des cendriers extérieurs doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuelle.

Le lot 1 Solaris est exclu des déchets des cendriers : la collecte des mégots, l'entretien et le nettoyage des cendriers est prise en charge dans le cadre d'une filière de recyclage spécifique.

Pour tous les lots, les déchets sont rassemblés et compactés dans des bacs disposés dans les locaux à poubelles ou dans les tours de collecte (Lot 1 Solaris).

Le Titulaire ne devra en aucun cas prendre en charge les déchets médicaux (DASRI), traités indépendamment.

Lot 7 Pasteur : les déchets sont rassemblés et compactés dans des bacs disposés dans le local des poubelles situé sur le parking extérieur rue de Gravenoire.

Le titulaire a la charge de la manutention de ces conteneurs depuis le local extérieur jusqu'au trottoir de la voirie. Les conteneurs vides seront ramenés le matin du jour de collecte.

Lot 1 Solaris : les déchets papiers issus des destructeurs de documents sont évacués par le Titulaire vers un conteneur spécifique situé sur le parking.

4.2.2 Nettoyage des cours, terrasses, escaliers de secours ou parking

Sont concernés les lots 1 (Solaris) et 7 (Pasteur) : cf. Annexe 1 du CCTP – descriptif par lot.

Le Titulaire soumettra **dès le point de départ du marché** et à chaque premier mois du semestre civil, un planning d'intervention.

Le planning sera ensuite validé par le pouvoir adjudicateur. En cas de report de date sur le même semestre civil, le Titulaire informe le Pouvoir Adjudicateur au minimum 15 jours avant l'exécution.

4.2.3 Nettoyage des mobiliers urbains

Le nettoyage du mobilier urbain présent sur le site Solaris (Lot 1) est inclus dans la prestation. La fréquence sera mensuelle.

4.3 – Vitreries

Les prestations de nettoyage des vitres intérieures et extérieures sont réalisées semestriellement.

- Vitreries intérieures (cloisons vitrées) – deux faces.
- Vitreries extérieures (fenêtres- portes - vitrines) - deux faces, excepté le lot 5 Thiers, uniquement la face intérieure, (la face extérieure étant prise en charge par le gestionnaire du site).
- Auvent vitré parking extérieur du site Solaris (Lot 1).

Sauf accord express du pouvoir adjudicateur, le nettoyage des vitreries est à réaliser sur un même mois impérativement en avril et octobre de chaque année. Un bon d'intervention spécifique sera co-signé par le Titulaire et le responsable de site et adressé avec la facturation.

Le Titulaire soumettra **dès le point de départ du marché** et à chaque premier mois du semestre civil, un planning d'intervention pour chaque site.

Le planning sera ensuite validé par le pouvoir adjudicateur. En cas de report de date sur le même semestre civil, le Titulaire informe le Pouvoir Adjudicateur au minimum 15 jours avant l'exécution.

Le nettoyage de la vitrerie des bâtiments inclus :

- L'état de finition des coins en bordure de châssis.
- L'essuyage humide des bâtis et châssis des fenêtres ou baies ainsi que les tâches et coulures occasionnées par l'opération sur les façades, structures porteuses et sols.
- Les moyens nécessaires au respect des règles d'efficacité et de sécurité.

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

Les moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir sont fournis par le titulaire. Les coûts correspondants sont inclus au forfait de rémunération. **Le titulaire indiquera dans son offre, les moyens d'accès qu'il compte utiliser pour l'exécution des prestations.**

Toute détérioration de matériel ou autre, consécutive aux interventions de nettoyage des vitreries fera l'objet d'un procès-verbal. Les conséquences financières de remise en état seront à la charge du titulaire du marché.

Il est interdit d'utiliser, dans tous les locaux, les chaises, tables ou meubles divers comme escabeau.

Les surfaces indiquées dans l'Annexe 1 du présent CCTP sont une face.

Points de vigilance

Site Solaris (lot 1)

La face extérieure de certaines vitres ne peut être nettoyée que depuis l'extérieur et nécessite l'emploi d'une perche ou d'une nacelle.

Le hall d'accueil est conçu sur une double hauteur, le nettoyage de la vitrerie entraîne donc des contraintes particulières de travail en hauteur.

Le nettoyage de l'auvent vitré extérieur (parking) est également à prendre en compte.

Site Pasteur (lot 7)

Les fenêtres de la façade sud sont équipées d'un film solaire : aucun produit / matériel abrasif ne devra être utilisé

Les surfaces vitrées extérieures des accueils de **Thiers, Riom, Issoire, Solaris**, sont recouvertes d'une vitrophanie : aucun produit / matériel abrasif ne devra être utilisé

5 – PRODUITS SANITAIRES

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Le titulaire devra fournir une liste descriptive précise des produits d'entretien et fournitures proposés pour l'exécution des prestations ainsi que leurs caractéristiques techniques.

Il s'assurera d'un stock suffisant pour réaliser la prestation.

Une mise à jour des fiches techniques sera faite à chaque utilisation d'un nouveau produit et le Titulaire en informera le pouvoir adjudicateur par tout moyen à sa convenance.

Ces produits d'entretien et de fournitures devront être des produits écologiques certifiés par un éco label.

Le Titulaire devra fournir la liste des produits proposés en précisant l'objet du nettoyage (exemples nettoyant moquette, meublants ou désinfection sanitaires) pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- de la fiche de données de sécurité (en 16 rubriques) rédigée en français ou traduite en français,
- d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais.

Tout dommage causé soit à des tiers, soit aux installations et équipements de l'organisme sera mis à la charge du Titulaire.

Un contrôle contradictoire sera réalisé à la mise en place du marché, ponctuellement et lors de la rédaction du plan de prévention.

6 – MATERIELS

Le titulaire devra fournir, dans le délai fixé à l'article 11 du CCAP, la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels,
- des références d'utilisation.

a) Le Titulaire devra les présenter au pouvoir adjudicateur sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire, à ses frais, selon le délai indiqué dans le cadre de réponse.

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

b) Les échafaudages, échelles, escabeaux devront obligatoirement être conformes à la réglementation. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs. En aucun cas, les objets meublant les locaux ne pourront servir de moyens de surélévation aux équipements.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations ou susceptible de constituer un risque, tant pour les intervenants que pour les salariés ou usagers de l'organisme.

Tout dommage causé soit à des tiers, soit aux installations et équipements de l'organisme sera mis à la charge du titulaire.

7 – CONSOMMABLES SANITAIRES ET DISTRIBUTEURS

La fourniture et la mise en place des produits sanitaires savon, papier hygiénique, essuie-mains, sacs poubelles sont assurées par le titulaire, sans rupture. Les consommables seront compatibles avec les distributeurs déjà installés sur les sites.

Le bon de livraison des consommables sera transmis ou déposé systématiquement à la livraison. Ce bon de livraison est un justificatif de la facturation

Un point mensuel sera assuré, lors du contrôle contradictoire, sur chaque site afin d'adapter la livraison à la réalité du stock.

Le Titulaire prendra en charge le remplacement des distributeurs si nécessaire. Il indiquera dans le cadre de réponse le délai de réparation et remplacement en cas de besoin

A titre indicatif les effectifs salariés par site :

Lot 1 : Solaris	500
Lot 2 : Riom	30
Lot 3 : Croix de Neyrat	2
Lot 4 : Issoire	20
Lot 5 : Thiers	25
Lot 6 : Ambert	4
Lot 7 : Pasteur	20

8 – ORGANISATION DES PRESTATIONS

8.1 – Horaires d'intervention

Pour tous les lots, les horaires d'intervention, hors vitrerie, devront être inclus dans les tranches : 6h à 8h et/ou 16h30 à 19h00 du lundi au vendredi.

Eventuellement le samedi de 6h00 à 16h00, après autorisation expresse du pouvoir adjudicateur pour l'ensemble des sites.

A noter que le personnel de la CPAM du Puy-de-Dôme est présent dans les locaux de 7h00 à 18h30 du lundi au vendredi

Lot 1 Solaris : le nettoyage semestriel du parking souterrain se déroulera obligatoirement un samedi, selon planification arrêtée en concertation avec le Pouvoir Adjudicateur.

Lot 8 : les travaux semestriels de nettoyage des vitres interviendront du lundi au vendredi entre 8h00 et 18h00 (6h – 18 heures pour le lot 1). La planification de ces travaux fera l'objet d'un accord express du Pouvoir Adjudicateur.

Le déploiement d'un moyen de levage pour le lot 1 Solaris devra être réalisé en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil des publics (8h30-16h30).

8.2 – Effectifs

D'une manière générale, le Pouvoir adjudicateur doit avoir un interlocuteur dédié dont les coordonnées directes mail et téléphoniques seront communiquées, pour chaque lot.

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation établi par le Titulaire dans le cadre des réponses techniques.

8.3 – Encadrement du personnel

Il est demandé au Titulaire de spécifier au cadre des réponses techniques :

1. L'organigramme relatif au personnel d'encadrement local.
2. Les fonctions et qualifications détenues.
3. Le nombre d'heures de présence sur site (Lot 1 Solaris) du chef d'équipe.
4. Le nombre d'inspection mensuelle.

Dans le but de constater les interventions de l'encadrement, le Titulaire tracera ses interventions sur site dans le dossier d'exploitation qu'il mettra en place.

Le représentant du Titulaire sera un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et de l'application des clauses du présent CCTP.

8.4 – Réunion mensuelle

Sera mise en place une réunion mensuelle de bilan entre le Titulaire et un référent de la CPAM (dans les dix (10) premiers jours du mois suivant) au cours de laquelle seront analysées :

1. Contrôle contradictoire des locaux
2. Les réclamations client avec les actions correctives entreprises par le prestataire dans le mois.
3. Les axes de progrès permettant d'améliorer de la qualité des prestations.
4. La communication des fiches contrôle établie le mois écoulé

Cette réunion donnera lieu à rédaction d'un compte-rendu ou fiche de suivi signée des deux parties.

8.5 – Signalement d'anomalies

Le prestataire devra informer le client de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations. Il signalera par écrit et quotidiennement aux référents de la CPAM du Puy-de-Dôme les anomalies constatées notamment :

Au niveau des sanitaires :

Défaut de fonctionnement des équipements.
Fuites et bouchage éventuels.

Et plus généralement :

Dégradations.
Manques divers.
Défaut d'éclairage.

8.6 – Démarche qualité

Le Titulaire devra justifier d'un certificat de qualification professionnelle, certificat reconnaissant la compétence de l'entreprise dans le domaine de la propreté délivré par un organisme de qualification indépendant.

Le Titulaire devra également justifier de l'existence, au sein de la société, d'un système qualité :

- Soit par référence à une certification délivrée par un organisme reconnu.
- Soit par la description de son propre système qualité.

8.7 – Cahier de liaison

Un cahier de liaison est fourni par le Titulaire pour le site en sus des fiches d'autocontrôle. Il sera rempli par l'une ou l'autre des parties dans le but d'y noter toute observation quant à la prestation.

Il devra être consulté tous les jours et tenir compte des remarques, consignes particulières ou travaux spécifiques demandés par la CPAM du Puy-de-Dôme.

8.8 – Tenue vestimentaire

Le titulaire s'engage à fournir et à faire porter à son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et les exigences de sécurité.

Cette tenue sera identifiée par le logo du prestataire.

8.9 – Dossier d'exploitation

Le Titulaire devra mettre à disposition du pouvoir adjudicateur sur le site un dossier d'exploitation, sous forme de classeur consultable par les intervenants du Titulaire sur site et par le représentant du pouvoir adjudicateur, qui reprend :

- Composition des équipes, horaires d'intervention
- Fiches de poste reprenant la planification des prestations,
- Procédures de travail,
- Fiche de données de sécurité des produits et fiche techniques des produits et matériels
- Emargement compris encadrement avec heure d'arrivée et départ
- Planning congés
- Contrôles (planification et exécution)

Ce dossier d'exploitation est à mettre en place sur chacun des lots dans un délai de deux mois, à compter de la date de notification.

Il sera mis à jour autant que nécessaire.

8.10 – Mise en œuvre d'un plan de progrès

8.10.1 Principe

Les parties s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations du marché.

Dans cette perspective, le Titulaire et l'organisme conviennent d'élaborer conjointement un plan de progrès dans un délai de douze (12) mois après la notification du marché.

8.10.2 Axe de progrès

Le plan de progrès s'articule autour des axes définis, ci-après :

Axe 1 : amélioration de la qualité des prestations

Axe 2 : augmentation des dispositions prises dans le cadre de la démarche en faveur de l'environnement

Axe 3 : amélioration de la satisfaction client

Les axes de progrès pourront être complétés conjointement par les parties dans le cadre du plan de progrès.

8.10.3 – Conditions de mise en œuvre

8.10.3.1 Elaboration du plan de progrès

La démarche est initiée par le Titulaire du marché à la date anniversaire du marché. Il présente des propositions d'amélioration en tenant compte des retours d'expérience capitalisés à l'issue de cette première année d'exécution. Sur la base de cette proposition, les parties engagent des discussions afin d'élaborer le plan de progrès initial.

8.10.3.2 Suivi et pilotage du plan de progrès

Les parties conviennent d'opérer un suivi régulier des actions mises en œuvre et d'établir trimestriellement (ou autre périodicité à définir) un bilan du plan de progrès élaboré conjointement. Ce bilan détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les difficultés rencontrées et le cas échéant propose des ajustements du plan de progrès initial.

8.10.4 – Architecture du plan de progrès

Le plan de progrès élaboré conjointement par les parties précisera les points suivants :

- 1) les objectifs mesurables et/ou quantifiables ;
- 2) les indicateurs de mesure associés ;
- 3) les actions à la charge du titulaire ;
- 4) les actions à la charge de l'acheteur ;
- 5) les moyens et ressources mobilisés par chacune des parties ;
- 6) le calendrier prévisionnel de chacune des actions ;
- 7) les modalités de partage des éventuels gains financiers ou autres que financiers.

8.10.5 – Formalisation du plan de progrès

Dans l'hypothèse où le plan de progrès, validé par les parties, conduirait à modifier les stipulations du marché, il sera contractualisé dans le cadre d'un avenant au présent marché.

Dès lors qu'il ne modifie pas les stipulations du marché, le plan de progrès sera formalisé dans le cadre d'un échange de courriel.

9 – ACCES AUX LOCAUX

Des cartes d'accès aux locaux, éventuellement des clés, seront remis au Titulaire du marché à la prise de fonction.

Ces cartes permettront l'accès aux locaux du lundi au vendredi de 6h à 8h et 16h30 à 19h00.

Concernant les lots 2 à 7, les agents du Titulaire intervenant sur site conserveront la carte d'accès remise par la Cnam. Ces agents devront passer cette carte sur le lecteur de porte **en début et en fin d'intervention** pour assurer la traçabilité de la présence sur site, qui devra être équivalente aux temps de présence indiqué dans le cadre de décomposition du prix global et forfaitaire.

Une liste détaillée, établie par le Titulaire, sera signée conjointement par la CPAM du Puy-de-Dôme et le Titulaire indiquant l'identité des agents intervenant sur site.

Les clés doivent être conservées à l'intérieur du site. Le Titulaire ne doit en aucun cas étiqueter les clés de façon à les rendre identifiables en cas de perte.

Concernant le lot 1, et sauf accord express du Pouvoir Adjudicateur, les cartes d'accès seront conservées sur le site et remis / déposée auprès du PC sécurité.

Le nettoyage du parking souterrain du lot 1 – Solaris fera l'objet d'une remise de carte d'accès particulière dans la semaine précédant l'intervention.

En fin de marché, le Titulaire restitue l'ensemble des cartes et clés au Pouvoir Adjudicateur.

Il est formellement interdit de faire pénétrer dans les locaux des tiers non-salariés du Titulaire ou sans rapport avec l'exécution de la prestation.

10 - LOCAUX MIS A DISPOSITION DU PRESTATAIRE

Chaque site dispose d'un local dédié au prestataire pour stockage du petit matériel et des produits. Il est équipé d'un vide eau sale.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. **Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un (1) mois.** Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. **Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.**

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.

Branchements

a) Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront mises à disposition par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Puy-de-Dôme.

b) Le Titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il 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.

Le Titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Il appartiendra enfin, d'avertir son personnel, que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui est interdit.

Le personnel du Titulaire veillera également à l'extinction de l'ensemble des points d'éclairage et à la fermeture de l'ensemble des portes et fenêtres, en fin de vacation.

11 – ENVIRONNEMENT

Le prestataire devra justifier de son engagement éco responsable en termes de politique d'achat des produits utilisés, de pratiques de nettoyage et de logistique.

Composition éco responsable des produits, fournitures :

Le prestataire devra proposer des produits éco responsables (dans la mesure où ils existent pour le nettoyage de certains supports spécifiques) :

1. Produits éco-labélisés du type nettoyeurs universels et nettoyeurs pour sanitaire marqués par l'écolabel européen, le label Ecovert ou équivalent,
2. Il peut en outre proposer d'autres produits naturels issus de matière végétale sans tensioactifs ou contenant des tensioactifs d'origine naturelle, ou à base d'huiles essentielles, ou avec des micro-organismes.

Le prestataire devra fournir les fiches de données de sécurité des produits utilisés et stockés au sein du bâtiment.

Dans le cas éventuel où, pour le nettoyage de certains supports, le candidat ne peut proposer de produits éco-labélisés ou naturels, il présentera la composition des produits et indiquera le taux de biodégradabilité des éléments tensioactifs qui doit être le plus élevé possible (>90%).

Les produits ne contiendront pas de produits chimiques toxiques, d'éther de glycol ou de formaldéhydes.

Le prestataire favorisera pour le nettoyage des surfaces l'utilisation de lingettes lavables, de chiffons et de bandeaux de lavage en microfibres ou d'absorbants tous liquides utilisables sur sols marqués par l'écolabel, NF Environnement ou équivalent.

Le prestataire favorisera l'utilisation de sacs poubelles en plastique biodégradables, de sacs utilisant moins de pigments tels que les sacs transparents ou de sacs marqués par l'écolabel "NF Environnement" ou équivalent.

Pratiques de nettoyage respectueuses de l'environnement :

Le prestataire présentera sa démarche en termes d'économies des quantités d'eau utilisées, des quantités de déchets générés notamment au travers de processus de dilution des produits et de leur bon dosage (approche par surface d'application, calcul du coût d'utilisation par litre).

Il pourra par exemple, utiliser des produits ne nécessitant pas de rinçage, utiliser des recharges, une centrale de dilution ou travailler sur des systèmes basses températures.

Le prestataire indiquera ses actions de formation du personnel à l'utilisation des produits écoresponsables.

Les produits utilisés et manipulés ne devront pas être dangereux pour les agents de propreté.

Consommations d'énergie et d'eau :

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées par l'Organisme.

Le Titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il 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.

Le Titulaire veillera à éteindre l'ensemble des éclairages à son départ.

Le Titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

L'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques, photocopieuses, micro-ordinateurs, téléviseurs, est interdit au personnel Titulaire.

12 – CRISE SANITAIRE (type Coronavirus) - Prestations Supplémentaires Eventuelles (PSE) n°1

En période de crise sanitaire, type Coronavirus, et en raison des risques de transmission, notamment par contact des mains, pour limiter les risques de contact avec des surfaces contaminées, en plus du nettoyage normal des locaux selon les procédés habituels, un nettoyage quotidien des surfaces en contact avec les mains est nécessaire.

Une désinfection des surfaces suivantes est ainsi nécessaire : poignées de portes, rampes d'escaliers, boutons d'ascenseurs, espaces de convivialité et salles de pause, machines à café, distributeurs, robinets, tout équipement collectif, etc.

Egalement, une attention particulière doit être accordée aux sanitaires, en prévoyant un nettoyage et une désinfection de celles-ci.

Pour cela, l'utilisation d'un produit actif sur les Coronavirus est impérative afin de garantir la désinfection de ces surfaces de contact.

Concernant les moquettes, elles doivent être dépoussiérées au moyen d'un aspirateur muni d'un filtre HEPA (High Efficiency Particulate Air) uniquement.

Le Titulaire s'engage à équiper et à faire porter à son personnel des équipements appropriés au protocole sanitaire en vigueur afin d'assurer leur protection individuelle.

L'activation de ce dispositif renforcé sera déclenchée à la demande du Pouvoir Adjudicateur, selon actualité sanitaire.