

APPEL D'OFFRE OUVERT AOO

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES C.C.T.P

**Marché de nettoyage des locaux et des vitreries et
prestations associées du siège de la Caisse primaire
d'assurance maladie (CPAM) de la Gironde et de ses sites
déconcentrés répartis sur le département**

MARCHE N° 04_2026PS

Pouvoir adjudicateur :
Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde
Place de l'Europe
33085 Bordeaux CEDEX

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHE.....	5
2	CONNAISSANCE ET VISITE DES SITES	5
3	VARIATION DES SURFACES	5
4	FINALITES DES PRESTATIONS	5
5	PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA RSE.....	7
6	OBLIGATION DE RESULTATS.....	7
7	CAS D'EPIDEMIE	8
8	DESCRIPTIF DES LOCAUX ET HORAIRES D'OUVERTURE DES SITES	8
8.1	Description et famille de locaux.....	8
8.2	Horaires d'ouverture des sites au public	10
9	PERIODICITE DE L'ACTIVITE ET FREQUENTATION.....	11
9.1	Estimation et variation de la fréquentation des locaux	11
10	MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
10.1	Démarrage du contrat	12
10.2	Plages horaires et jours d'intervention.....	12
10.3	Descriptif et fréquences des prestations récurrentes	13
10.3.1	Spécificités et repasses quotidiennes.....	14
10.4	Descriptif des prestations ponctuelles.....	14
10.4.1	Prestations ponctuelles : nettoyage après location et utilisation des salons et WC du Château des Lauriers	15
10.5	Remises en état.....	16
10.5.1	Remises en état des sols récurrentes et incluses au forfait.....	16
10.5.2	Remises en état ponctuelles	16
10.6	Vitreries.....	17
10.6.1	Conditions particulières d'exécution des prestations de vitrerie.....	17
11	CONDITIONS D'EXECUTION ET ORGANISATION DU TRAVAIL	17
11.1	Planning d'intervention.....	18
11.2	Fiches de poste et méthodologies d'intervention.....	18
11.3	Moyens de communication	19
11.4	Travail en journée	19

11.5	Accès aux sites	20
11.6	Règlement Intérieur.....	21
11.7	Plan de prévention et sécurité	21
11.8	État des lieux.....	22
12	GESTION DES DECHETS	22
12.1	Gestion des déchets, tri-sélectif et apport volontaire.....	22
12.1.1	Zones avec poubelles individuelles.....	23
12.1.2	Zones en apport volontaire.....	23
12.2	Précisions	24
12.3	Manutention des conteneurs.....	25
12.4	Gestion des eaux usées	25
13	MOYENS MATERIELS ET PRODUITS	25
13.1	Moyens mis à disposition par la CPAM Gironde	25
13.1.1	Local de ménage.....	25
13.1.2	Stockage du matériel et des produits.....	26
13.1.3	Branchement électrique et fourniture d'eau	26
13.2	Moyens mis à disposition par le Titulaire	27
13.2.1	Le matériel et équipements	28
13.2.2	Les produits	29
14	FOURNITURES SANITAIRES	31
14.1	Spécificités des consommables	33
14.2	Spécificités des distributeurs et consommables CES.....	34
15	SUIVI, CONTRÔLE ET TRAÇABILITE DES PRESTATIONS	34
15.1	L'outil dématérialisé de suivi, contrôle et traçabilité (logiciel extranet).....	34
15.2	La grille de contrôle	35
15.3	Les outils de la traçabilité (télépointages)	36
15.4	Modalités des contrôles qualité.....	37
15.4.1	Acteurs des contrôles	37
15.4.2	Opérations de contrôle	38
15.4.3	Rapports et réunions de bilan trimestriels.....	39
15.4.4	Planning d'intervention des contrôles contradictoires.....	39
15.4.5	Procédure d'évaluation.....	40
15.5	Remontée et gestion des anomalies (via l'outil extranet)	42
16	MOYENS HUMAINS.....	42
16.1	Liste nominative du personnel	43
16.2	Désignation des agents d'exécution	43
16.3	Qualification des agents d'exécution.....	44
16.4	Formation des agents d'exécution.....	44
16.5	Les agents d'encadrement.....	45
16.5.1	Le responsable de suivi du marché.....	45
16.5.2	Le responsable de sites	45
16.5.3	L'adjoint au responsable de sites.....	46

16.5.4	Le(s) chef(s) d'équipe	47
16.6	Les agents œuvrant.....	47
16.7	Organisation durant les congés (absences prévues)	48
16.8	Organisation en cas d'absences imprévues	48
17	DEROGATIONS AU CCAG-FCS	49
18	LISTE DES ANNEXES	49

1 OBJET DU MARCHE

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des Titulaires sur son souhait d'avoir des prestations de qualité. Il sera donc attentif au respect des prescriptions du présent document.

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P) définissent les prestations techniques du marché ayant pour objet l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et des vitreries de la CPAM Gironde afin de maintenir l'hygiène et la propreté des locaux concernés.

Le présent CCTP vise à définir et préciser les spécifications relatives aux prestations permettant d'assurer :

- les prestations récurrentes ;
- les prestations ponctuelles (non récurrentes) ou supplémentaires, commandées en fonction des besoins ;
- les évolutions du marché (travaux, augmentation de surfaces, etc.).

L'exécution du présent marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent CCTP et ses annexes, 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 présent CCTP, le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Le Titulaire devra mettre en œuvre, sous sa seule responsabilité, les dispositifs destinés à garantir les objectifs de résultat et le niveau de qualité de service attendus. Les éléments décrits au CCTP ne sont pas limitatifs, ils constituent des minimaux visant à atteindre le résultat escompté pour satisfaire aux obligations contractuelles. Les modes d'intervention du titulaire devront être adaptés au présent CCTP et aux contraintes propres à chaque bâtiment.

2 CONNAISSANCE ET VISITE DES SITES

Afin d'évaluer la nature, le volume et les difficultés auxquelles le titulaire pourrait être confronté lors de l'exécution des prestations, ce dernier déclare avoir pris connaissance des lieux. **Dans le cadre de la visite obligatoire organisée pendant la consultation**, le prestataire sera réputé avoir pris connaissance de **l'ensemble des sites** de la CPAM Gironde, et de leurs différentes spécificités et avoir apprécié les sujétions pouvant résulter de la disposition, de la nature et de l'état des ouvrages, avec toutes les modifications éventuellement apportées par la CPAM Gironde.

3 VARIATION DES SURFACES

Les surfaces et donc les prestations sont susceptibles d'évoluer au cours du marché notamment en cas de travaux pouvant suspendre les prestations, déménagements, extension du patrimoine ou changement d'affectation des locaux.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à prévenir l'entreprise titulaire de ces variations avec un préavis d'un mois par email de la part du Service Achats Marchés. Une visite avec le Titulaire sera organisée, pendant ce mois de prévenance, afin qu'il puisse prendre connaissance des nouvelles surfaces et des prestations à réaliser.

Les conditions d'applications sont détaillées à l'article 2.4. du CCAP.

4 FINALITES DES PRESTATIONS

Pour les prestations objet du présent marché, le Titulaire est tenu à une obligation de résultat. De manière

générale, le Titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à respecter les diverses réglementations et normes de sécurité applicables à son domaine d'activité. Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Les objectifs du Titulaire consistent à assurer le maintien de l'entretien des bâtiments dans le temps au meilleur niveau de l'état et de l'image des bâtiments garantissant ainsi la qualité et la continuité du service dues aux personnels et aux usagers des bâtiments, d'une part, et des conditions d'exploitation des bâtiments, d'autre part.

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans les différents documents du présent marché.

Le titulaire garantit une qualité de prestation satisfaisante au regard des cinq critères suivants :

Aspect :

C'est la première impression visuelle et olfactive de propreté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. C'est également l'apparence globale qui se présente à la vue et à l'odorat en pénétrant dans un lieu. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

Confort :

C'est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Cette notion de confort sera appréciée au travers des facteurs de perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de facteurs de sécurité.

Pour les perceptions olfactives : Les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs désagréables dues aux souillures de différentes natures. Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.

Pour les perceptions tactiles : Les surfaces traitées doivent être agréables au toucher ou au contact.

Pour les perceptions auditives : Conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

Sécurité :

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols et diverses surfaces doivent être adaptés et sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucun danger pour les personnels et usagers (sols non glissants après nettoyage, etc.).

Hygiène :

Ce critère est l'ensemble des principes et pratiques relatifs à la conservation de la santé notamment au niveau de l'assainissement aussi bien des sanitaires que des surfaces et des atmosphères ambiantes.

Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

Respect de l'environnement et économies d'énergie :

C'est l'ensemble des critères relatifs au respect de l'environnement et aux économies d'énergie (eau, électricité, etc.) dans la pratique du nettoyage courant : produits et gestes écoresponsables, développement durable, etc.

5 PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA RSE

Le titulaire doit prendre en compte la dimension RSE et développement durable dans la mise en place et l'exécution des prestations du présent marché, notamment autour des items suivants :

Préservation de l'environnement et développement durable

- Des emballages conformes aux exigences de développement durable et disposant d'un écolabel ou équivalent ;
- Des matériels en parfait état, conformes aux exigences de développement durable et notamment économes en énergie et eau ;
- Des produits ne contenant pas des ingrédients classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes conformément aux dernières normes en vigueur. Les produits ne doivent pas entraîner la sensibilisation par inhalation ni par contact avec l'eau. Des produits disposant d'un écolabel européen ou équivalent pour la gamme de « nettoyeurs universels et nettoyeurs pour sanitaires » ;
- Prise en compte et sensibilisation à la réduction de l'Empreinte Carbone ;
- Respect de la politique de tri-sélectif de l'établissement ;
- Toutes autres solutions diminuant l'impact environnement du présent marché.

Efficacité économique

- Mettre en place une gestion des compétences ;
- Toutes autres solutions diminuant l'impact économiques du présent marché.

Équité et égalité sociale

- Egalité des chances, veiller à l'employabilité des jeunes, des seniors, des travailleurs handicapés et de personnes ayant des difficultés professionnelles particulières (demandeur d'emploi de longue durée, les allocataires du RSA...) ;
- Développer les compétences des salariés affectés dans l'établissement notamment sur l'utilisation des produits et matériels utilisés ainsi que sur les méthodes de nettoyage adaptées au type de sol existant dans les locaux ;
- Amélioration des conditions de travail (réduction des TMS, temps plein, travail en journée, etc.)
- Toutes autres solutions diminuant l'impact économiques du présent marché.

Le Titulaire s'engage à respecter les différentes propositions RSE listées, dans son mémoire technique_CRT, à savoir :

- **Ses engagements RSE diminuant l'impact environnemental, économique et sociétal du marché et qu'il prévoit de déployer effectivement dès la prise du marché ;**
- **Les orientations et pistes d'amélioration prévues en cours d'exécution du marché et présentées dans le cadre des rapports et réunions de bilan, conformément à l'art. 16.4.3 du présent CCTP.**

Conformément à l'art. 10.3 du CCAP, des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect des engagements RSE du titulaire.

6 OBLIGATION DE RESULTATS

Le titulaire s'engage à exécuter l'ensemble des prestations définies au CCTP et ses annexes, et ce conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur.

A ce titre, le titulaire est tenu à une obligation de résultats dans la prise en charge des prestations.

Les objectifs en matière de résultats consistent à :

- Garantir la fréquence et la périodicité des prestations définies dans le CCTP ;
- Garantir les périodes d'intervention ;
- Garantir le niveau de qualité des prestations.

Le titulaire se charge de définir l'organisation optimale afin d'assurer une qualité de service tant au niveau des résultats qu'au niveau de la satisfaction des occupants.

Il appartient au titulaire, en cours de marché, de compléter si nécessaire les moyens humains et matériels qu'il aura définis dans son cadre de réponse financier_DPGF, sans supplément de coûts, afin de répondre, sur toute la durée du marché, à ses obligations de résultats.

ATTENTION : En cas de non-atteinte de la qualité et notamment des seuils d'acceptabilité définis en art. 16.4.4 du présent CCTP, alors la CPAM se réservera le droit de procéder à une vérification des moyens. En cas de manquement par rapport à l'offre initiale du Titulaire, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'art. 10 du CCAP.

7 CAS D'EPIDEMIE

Des prestations particulières peuvent être mises en place à la suite d'une épidémie. Elles feront l'objet d'un devis complémentaire établi sur la base des tarifs indiqués au BPU_DQE rubrique « Prestations supplémentaires et occasionnelles ».

Des mesures de prévention, adaptées au(x) cas d'épidémie, pourront être mises en place par la CPAM Gironde, et le Titulaire sera tenu de s'y conformer.

8 DESCRIPTIF DES LOCAUX ET HORAIRES D'OUVERTURE DES SITES

8.1 Description et famille de locaux

- Informations générales

Les informations relatives à chaque bâtiment concerné par le présent marché sont renseignées en annexe 1 du présent CCTP, Tableau Base données.

La description détaillée des différents bâtiments, à savoir : niveaux, zones techniques, zones qualité, nature des sols et métrés (surfaces totales à nettoyer) sont définis dans le Cadre de réponse financier_DPGF.

Les surfaces concernées par le présent marché sont réparties, pour l'ensemble des bâtiments par type de local et affectées à une zone, de 1 à 10 telles que définies en annexe 2 du présent CCTP, Fiches techniques et résumées ci-après. Chaque typologie de local concernée par le présent marché est affectée à une zone.

ZONE 1 : Circulations et assimilés

ZONE 2 : Bureaux, espaces de réunion/ formation/ exposition / Salle du conseil et assimilés (Y compris les bulles : espaces d'échange internes)

ZONE 3 : Zone de petit déjeuner du restaurant d'entreprise du Siège social

ZONE 4 : Locaux sanitaires et assimilés

ZONE 5 : locaux sensibles (locaux médicaux et assimilés)

→ A titre informatif, la **ZONE 5 concernent uniquement Cracovie RDC les cabinets médicaux et le CES de Bègles**

ZONE 6 : Espace de convivialité (coin détente/pause, espace repas, cuisine/kitchenette)

ZONE 7 : Locaux techniques et assimilés

ZONE 8 : Extérieurs et assimilés (balcons, Logias...)

ZONE 9 : Parkings clôturés

ZONE 10 : Zone de petit déjeuner du restaurant d'entreprise du Siège social

L'entretien de certains locaux n'est pas inclus au forfait et des prestations seront commandées, sur la base des prix indiqués au BPU_DQE avec, de manière estimative, des fréquences de commandes mensuelles pour le nettoyage des sols. De manière non exhaustive, les locaux sont les suivants :

- **Locaux Archives**
- **Ateliers**
- **Locaux serveurs informatiques**
- **Locaux chauffage**

De manière générale, les typologies de locaux n'apparaissant pas dans l'annexe 2, Fiches Techniques ne sont pas incluses dans l'entretien courant.

- Informations spécifiques

Les services médicaux (CES de Bègles et RDC Cracovie) = zone 5

Les prestations de nettoyage objet du présent CCTP concernent des locaux à usage médical.

Le titulaire devra appliquer des protocoles de nettoyage et de désinfection adaptés aux environnements de soins, incluant notamment : l'utilisation de produits détergents et désinfectants conformes aux normes en vigueur (bactéricides, virucides, fongicides selon les zones).

Le titulaire devra respecter des fréquences de nettoyage renforcées pour les zones sensibles (2 passages pour le CES de Bègles)

Discrétion et respect des patients

Une attention particulière est exigée quant au comportement du personnel :

Obligation de discrétion absolue vis-à-vis des patients, attitude calme, respectueuse et adaptée à un environnement de soins.

Limitation des nuisances sonores et des interventions pendant les consultations

Les horaires d'intervention devront être compatibles avec l'activité médicale afin de ne pas perturber les soins.

Sites multi locataires : Biganos et Langon :

Le titulaire prendra en compte que les sites accueillent deux locataires distincts (CPAM et CAF) présentant des contraintes d'ouverture et d'organisation différentes (accueil, back-office, circulation du public).

Il adaptera en conséquence la planification des horaires d'intervention et l'organisation de la prestation.

Cette adaptation devra être intégrée dès le démarrage du marché, avec une proposition d'horaires et de modalités d'intervention compatibles avec les besoins propres à chaque locataire.

Les accueils

Le titulaire devra assurer un niveau de propreté constant et adapté à un accueil du public, incluant notamment :

- Le nettoyage et la désinfection fréquente des surfaces de contact : banques d'accueil, écrans tactiles, bornes automatiques, poignées de portes, mobiliers et assises.
- L'entretien renforcé des zones à forte densité d'usage : halls d'accueil, espaces d'attente, sanitaires accessibles au public.
- L'utilisation de produits détergents et désinfectants conformes aux normes en vigueur.
- La mise en œuvre de protocoles spécifiques en période de risque sanitaire accru (épidémies,

alertes sanitaires).

Les prestations devront être réalisées sans perturber l'accueil des assurés

Le nettoyage des postes de travail ne pourra être effectué qu'en respectant les consignes du site et en présence ou accord préalable du personnel concerné si nécessaire.

Les interventions devront être planifiées prioritairement en dehors des plages de forte affluence du public.

Compte tenu de la nature des activités exercées au sein de la CPAM, le titulaire devra garantir :

- Une discrétion absolue vis-à-vis des informations auxquelles le personnel pourrait être exposé (identité des assurés, situations administratives, échanges).
- Une posture neutre et professionnelle
- Une attitude respectueuse, calme et adaptée à un environnement de service public.
- La limitation des nuisances sonores et visuelles pendant les heures d'ouverture.

Le personnel devra veiller à ne pas gêner la circulation des usagers, notamment dans les files d'attente et zones d'accueil.

Les plateformes de téléphone (Cracovie et Lormont) :

Les prestations de nettoyage concernent des espaces à usage de plateforme téléphonique, caractérisés par une activité continue, une forte densité de postes de travail et la manipulation d'équipements informatiques sensibles. À ce titre, elles nécessitent des exigences spécifiques en matière d'hygiène, d'organisation et de comportement du personnel.

Le titulaire devra mettre en œuvre des prestations adaptées à un environnement de travail intensif, incluant notamment :

- Le nettoyage et la désinfection régulière des surfaces de contact : bureaux, claviers (si autorisé), souris, accoudoirs et poignées de portes.

Une attention particulière devra être portée aux équipements partagés (postes mutualisés, salles de réunion, espaces de pause).

L'utilisation de produits adaptés aux équipements informatiques (non corrosifs, sans résidus, compatibles avec les écrans et périphériques).

Les prestations devront être réalisées sans perturber l'activité téléphonique, qui peut être continue ou étendue sur de larges plages horaires.

Une vigilance particulière devra être apportée au nettoyage à proximité des postes occupés afin de ne pas gêner les agents en communication.

Les interventions sur les postes de travail (bureaux, équipements) devront respecter les consignes du site et, le cas échéant, être réalisées en dehors de la présence des agents.

Toute manipulation d'équipement informatique est interdite sauf autorisation expresse.

Les interventions devront être planifiées prioritairement en dehors des plages de forte activité (heures d'appel).

Des interventions en journée pourront être prévues pour les zones communes (sanitaires, espaces de pause).

- Compte tenu de la nature des échanges traités sur une plateforme téléphonique, le titulaire devra garantir une discrétion absolue vis-à-vis des informations entendues ou perçues (données personnelles, situations des usagers, informations sensibles).
- Une posture neutre et professionnelle en toute circonstance.

Les nuisances sonores devront être limitées (utilisation d'aspirateurs silencieux, absence d'échanges verbaux inutiles à proximité des agents en ligne).

Ainsi, les matériels utilisés devront être adaptés à un environnement de bureau (faible niveau sonore) pour ne pas perturber la concentration des téléconseillers.

8.2 Horaires d'ouverture des sites au public

Les Horaires d'ouverture des sites par bâtiment sont renseignés en annexe 1 du présent CCTP, Base de données.

9.1 Estimation et variation de la fréquentation des locaux

La fréquentation des différents locaux varie en fonction de leur usage mais également de la période.

Pour chaque bâtiment, **les effectifs mensuels sur site, les effectifs mensuels en télétravail ainsi que la fréquentation estimative annuelle** sont renseignés en annexe 1 du CCTP, Base de données.

Le Bâtiment CANEJAN ne connaît pas d'effectifs en temps plein, ni sur site, ni en télétravail. Il n'y a de l'activité sur site uniquement le vendredi.

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance de ces estimations et précisions d'effectifs dans l'organisation et le chiffrage des prestations prévus dans son cadre de réponse financier_DPGF.

En dehors des périodes de vacances, la fréquentation est maximale, au regard du nombre d'effectifs déclarés sur site et en télétravail.

Pendant ces périodes de sur et/ou sous-utilisation desdits locaux, il sera demandé au titulaire de rester vigilant face à toutes les situations d'exception qu'il remarquerait afin que la propreté des locaux soit assurée.

Il est demandé au Titulaire de faire preuve de bon sens et d'une grande rigueur afin d'organiser au mieux les prestations de ses agents en fonction des activités sur les sites de La CPAM Gironde et de la fréquentation des différents locaux.

10 MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Pour la réalisation des missions objet du présent marché, il convient de distinguer :

- **Les prestations récurrentes incluses dans le forfait**, à savoir :
 - Les prestations récurrentes (y compris Vitrierie)
 - La prestation de gestion et de fourniture des consommables sanitaires
 - La manutention (entrée/sortie) des conteneurs
- **Les prestations ponctuelles à prix unitaires et bons de commande.**
 - Les prestations après événements/travaux
 - Les prestations d'entretien des locaux non inclus au forfait mentionnés à l'art. 9.1 du présent CCTP.
-

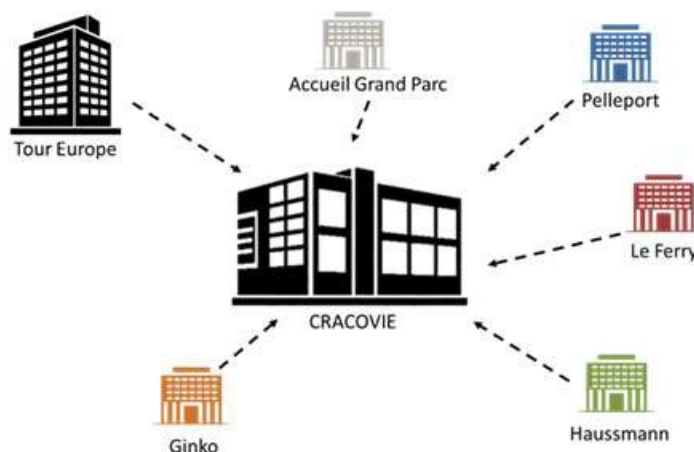
Le Titulaire prendra en compte, dans la réalisation de ses missions et dans sa proposition forfaitaire, la variation du degré de fréquentation des bâtiments, tel que mentionné aux Art. 10.1 et 10.2 du présent CCTP. Le Titulaire adaptera ses prestations et ses tarifs en fonction.

La majorité des sites accueillent du public, le titulaire du marché veillera à une qualité irréprochable dans la réalisation des prestations de nettoyage.

10.1 Démarrage du contrat

Le démarrage de ce contrat se fait dans un contexte de mise en exploitation du nouveau siège de la CPAM de la Gironde situé au 130 allée de Boutaut Bordeaux (Cracovie).

Le siège de Cracovie va accueillir 6 sites actuellement en exploitation :



Le transfert est prévu selon un planning échelonné sur 6 semaines : de la semaine 37 à la semaine 42. Le scénario précis sera communiqué à la notification du marché.

Par conséquent, la prise en compte des sites devra se faire comme suit :

A partir de la semaine 37 : démarrage de la prestation sur le site de Cracovie uniquement (avec une occupation partielle et une montée en charge toutes les semaines)

A partir de la semaine 43 : démarrage de la prestation sur tous les sites conformément au présent CCTP.

10.2 Plages horaires et jours d'intervention

Les prestations récurrentes et ponctuelles se feront les jours ouvrables, du lundi au vendredi, pour l'ensemble des sites.

Les prestations de remises en état annuelles des sols seront réalisées en journée (si les bureaux sont vides par exemple) et/ou le soir.

Le nombre de jours d'intervention par bâtiment et par semaine ainsi que les horaires d'intervention possibles pour vos personnels sont résumés en annexe 1 du présent CCTP, Base de données

Sauf contraintes particulières sur certains sites, le Titulaire favorisera le travail en journée (8H00-19H00) ou au minimum en continu de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que le cas échéant la progression de temps plein des agents de propreté.

La CPAM Gironde se réserve le droit, si les nécessités du service l'exigent, de faire modifier au titulaire les horaires de nettoyage, avec un délai de prévenance de 3 jours ouvrés. Le Titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité tant que la variation imposée ne dépasse pas une heure. Au-delà, le Titulaire pourra prétendre à une modification du prix après examen par La CPAM Gironde des éléments de justification fournis à l'appui de sa demande (disposition particulière prévue dans la convention collective des entreprises de propreté, travail de nuit...).

10.3 Descriptif et fréquences des prestations récurrentes

La nature et la fréquence des prestations à exécuter dans les différentes typologies de locaux (zones 1 à 9) des bâtiments sont définies en annexe 2 du présent CCTP, Fiches techniques.

A chaque catégorie de local est attachée :

- Une ou plusieurs tâches à réaliser
- Un ou plusieurs critères de propreté attendus
- Une fréquence minimale de prestations à exécuter.

En effet, les fréquences indiquées en annexe 2 du présent CCTP, Fiches Techniques correspondent à des fréquences minimales à respecter afin d'obtenir un niveau de nettoyage satisfaisant. La CPAM Gironde, dans le cadre de sa politique qualitative en termes de prestations de nettoyage et sur la base de l'obligation de résultats, demandera l'augmentation des fréquences sans rémunération supplémentaire si le résultat n'est pas atteint.

La description des tâches n'a pas un caractère limitatif. Sont compris dans le prix sans exception ni réserve, tous les éléments nécessaires et toutes les contraintes liées à la réalisation des prestations.

Les revêtements de sols ainsi que les métrés plus détaillés, dont le titulaire tiendra compte pour assurer une prestation de qualité, sont indiqués, dans le Cadre de réponse financier_DPGF.

Le Titulaire est réputé avoir vérifié ces informations avant d'établir son offre et ne pourra en aucun cas se prévaloir d'indemnités ou de réajustements si celles-ci étaient erronées.

Les montants relatifs au coût de la main d'œuvre oeuvrante pour la réalisation des prestations récurrentes sont renseignés dans le Cadre de réponse financier_DPGF, onglet « heures et coûts oeuvre ».

Les montants relatifs au coût de la main d'œuvre encadrante pour la réalisation des prestations récurrentes sont renseignés dans le Cadre de réponse financier_DPGF, , onglet « heures et coûts encadrement ».

Les coûts des petits et grands matériels ainsi que des produits nécessaires à la réalisation des prestations récurrentes et les coûts du matériel de suivi sont renseignés dans le Cadre de réponse financier_DPGF, dans les onglets correspondants.

Le Titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution des bâtiments et des surfaces à nettoyer, tant du point de vue de leur qualité que de leur quantité ainsi que de leur niveau d'accessibilité. Ces informations seront à vérifier par ses soins, lors de la visite qu'il effectuera, avant le dépôt de son offre.

Le Titulaire doit assurer sous sa seule responsabilité, l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène, de la propreté, et de la sécurité selon les prestations de nettoyage figurant dans le présent cahier des clauses techniques particulières. Les prestations sont exécutées en tenant compte également de la nature et de la fréquentation des locaux ; les personnels affectés devant être formés, titulaires des habilitations nécessaires et dotés des équipements et protections individuelles utiles.

A la fin de chaque opération de nettoyage, les agents de propreté du titulaire veilleront à :

- Remettre en place les meubles ;
- S'assurer de la fermeture des fenêtres et portes à clés, de l'extinction des lumières, de la fermeture des robinets et de la remise sous alarme.

En aucun cas, ils ne devront éteindre les ordinateurs. Des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect de ces obligations, conformément au CCAP.

10.3.1 Spécificités et repasses quotidiennes

Des spécificités et exceptions d'intervention sont à prendre en compte dans la réalisation des prestations.

La prestation d'entretien du laboratoire d'analyse du CES Bègles concerne uniquement le lavage des sols (plinthes comprises). Les autres prestations d'entretien (surfaces, parois, etc.) ne sont pas à la charge du Titulaire et sont réalisées par le personnel interne.

En ce qui concerne le site du CES de Bègles, deux passages quotidiens (matin et soir) sont à prévoir pour la réalisation de certaines prestations sur les zones suivantes et tel que précisé en annexe 2 du présent CCTP, Fiches Techniques :

- ZONE 1 : Circulation et assimilés (notamment les halls d'entrée)
- ZONE 4 : Locaux sanitaires et assimilés
- ZONE 5 : Locaux sensibles (locaux médicaux et assimilés) (notamment les zones petit-déjeuner)

Ces spécificités sont prises en compte dans la réalisation des prestations et dans le cadre de réponse financier_DPGF

10.4 Descriptif des prestations ponctuelles

Des prestations ponctuelles feront l'objet d'un bon de commande, sur la base des prix renseignés dans le BPU_DQE de l'annexe financière,

Les prestations ponctuelles non incluses au forfait concernent notamment :

- Prestations ponctuelles de remise en état des locaux ;
- Prestations ponctuelles de nettoyage
- Prestations de remises en état après Travaux ;

La mise en œuvre de ces prestations est identique aux prestations récurrentes (Qualité, matériel, temps dédiés etc.).

Ces prestations ponctuelles s'effectuent selon des modalités arrêtées par le titulaire et La CPAM Gironde.

Le Titulaire devra au préalable informer le(s) responsable(s) de La CPAM Gironde du planning d'intervention. Le Titulaire informera également La CPAM Gironde de la bonne réalisation de la prestation.

Chaque bon de commande pour les prestations ponctuelles ou les prestations de remise en état après travaux, fixe le délai d'exécution de la prestation correspondante.

Le titulaire se doit de respecter les modalités et délais d'exécution des bons de commande, tels que renseignés à l'art. 2.3 du CCAP.

Par dérogation à l'article 13.3.2 du CCAG-FCS, si le Titulaire envisage un retard dans l'exécution de la prestation, celui-ci est tenu d'en informer immédiatement La CPAM Gironde.

Celle-ci décide alors ou pas d'octroyer un délai d'exécution supplémentaire, et ce dans un délai de 24 heures.

En cas de refus ou de non-réponse de La CPAM Gironde, dans ce délai, celle-ci est en droit de faire appel à un autre prestataire en lieu, place et frais du Titulaire.

Le Titulaire doit soumettre au visa du pouvoir adjudicateur un calendrier définissant nominativement l'emploi du temps réellement mis en œuvre pour l'exécution de la prestation.

Les prestations objets des bons de commandes sont soumises à vérification immédiate de leur bonne exécution par La CPAM Gironde.

Les prestations objets des bons de commandes sont soumises à des contrôles aléatoires ainsi qu'à des contrôles mensuels de leur bonne exécution par la CPAM Gironde.

10.4.1 Prestations ponctuelles : nettoyage après location et utilisation des salons et WC du Château des Lauriers

Le château des Lauriers a deux usages :

RDC = salle de réunion / événements pour la CPAM mais aussi pour d'autres organismes ou autres institutions.

R+1 = musée de la CPAM

Le nettoyage après location des salons et sanitaires situés au RDC du château des Lauriers fait uniquement l'objet de prestations ponctuelles, à savoir :

- Le nettoyage complet/approfondi des 3 salons et des sanitaires du RDC (hors vitrerie),

Les 3 salons correspondent aux 3 salles de réunion (1, 2 et 3) situées au rez-de-chaussée du Château des Lauriers. A titre informatif, les superficies sont renseignées ci-dessous :

Typologie de locaux	Revêtement	Surface
Salle de réunion 1	Parquet bois	114,19 m ²
Salle de réunion 2	Parquet bois	65,81 m ²
Salle de réunion 3	Parquet bois	53,14 m ²
WC	Carrelage	2,40 m ²
WC handicapés	PVC	8,69 m ²
Total		244,23 m²

Le mode de fonctionnement de ces prestations ponctuelles est :

- Demande adressée par la CPAM au titulaire du marché par courriel et précisant le nom du bénéficiaire (utilisateur des salons) et ses coordonnées ainsi que la date de la manifestation ;
- Demande effectuée par bon de commande sur la base des prix indiqués au BPU_DQE ;
- Facturation par le titulaire directement au bénéficiaire au tarif conforme au présent marché ; Les modalités de facturation seront précisées dans le bon de commande envoyé.

Le titulaire pourra également avoir à sa charge des demandes de nettoyage ponctuelle à la suite d'événements pouvant être commandés par des organismes autres que la CPAM de la Gironde (CARSAT, URSAFF, CAF).

.

10.5 Remises en état

10.5.1 Remises en état des sols récurrentes et incluses au forfait

Une prestation de remises en état annuelle des sols est incluse au forfait selon les fréquences définies en annexe 2 du présent CCTP, Fiches techniques.

Les montants relatifs au coût de la main d'œuvre oeuvrante pour la réalisation des prestations de remises en état des sols sont renseignés dans le Cadre de réponse financier_DPGF, onglets « Heures et coûts oeuvre ».

Les montants relatifs au coût de la main d'œuvre encadrante pour la réalisation des prestations de remises en état des sols sont renseignés dans le Cadre de réponse financier_DPGF, onglets « Heures et coûts encadrement ».

Les coûts des grands matériels, petits matériels, produits, et matériels de suivi et gestion nécessaires à la réalisation de ces prestations sont compris dans le forfait et sont renseignés, dans le Cadre de réponse financier_DPGF, dans les onglets correspondants.

Ces prestations de remises en état sont programmées annuellement, **dès la notification du marché et à chaque début de nouvelle année**, de la manière suivante :

- **En journée (si bureaux vides) et/ou le soir pour le Siège.**

Afin de planifier et d'organiser au mieux ces prestations, une réunion de coordination entre le titulaire du marché et La CPAM Gironde sera prévue en fin/début de chaque année pour affiner le calendrier lié à ces opérations de remises en état. Le Titulaire du marché s'engage à remettre un planning d'intervention suite à cette réunion de coordination. En cas de non-remise, une pénalité pourra être appliquée conformément à l'art. 10.3 du CCAP.

Les prestations de remises en état des sols de toutes les zones concernent les prestations de nettoyage approfondi, tels que décapage et mise en cire des sols, injection et l'aspiration des moquettes, rénovation des parquets, etc.

Autant que faire se peut, les opérations de remises en état des sols, doivent être mécanisées (mono brosse, auto-laveuse, etc.).

Dans la mesure du possible et sous réserve de validation par la CPAM Gironde, le Titulaire s'engagera à réaliser les prestations de remises en état en journée afin de favoriser le Travail en Journée et favoriser les économies d'énergie, liées à un éclairage réduit.

10.5.2 Remises en état ponctuelles

Des remises en état ponctuelles :

- Des sols et locaux de l'ensemble des bâtiments
- Des zones « sensibles » comme les sanitaires, etc.
- Après travaux ;

feront l'objet d'un bon de commande, sur la base des prix renseignés dans le BPU_DQE.

Au même titre que pour les remises en état récurrentes (annuelles) des sols, une réunion de coordination entre le prestataire du marché, et le responsable de La CPAM Gironde pourra être prévue pour affiner le calendrier lié à ces opérations spécifiques qui auront pu être commandées. Le Titulaire du marché s'engage

à remettre un planning d'intervention suite à cette réunion de coordination. En cas de non-remise, une pénalité pourra être appliquée conformément à l'art. 10.3 du CCAP.

A titre d'information, La CPAM Gironde réalise régulièrement des travaux de rafraîchissement, d'aménagements de locaux, etc.

Les prestations de remise en état après travaux s'effectuent en général dans la foulée de la fin des travaux, selon un planning établi avec La CPAM Gironde et/ou les services techniques.

10.6 Vitrieres

La prestation d'entretien de la vitrerie est incluse au forfait selon la fréquence de passage renseignées dans le cadre de réponse financier _DPGF, onglet « Vitrerie ».

La vitrerie inclut les surfaces vitrées intérieurs et extérieurs (+ SAS entrée assurés et employés, façade) et les cloisons vitrées et/ou semi vitrées, box, salles de réunion, etc.

Pour réaliser la prestation de vitrerie extérieur sur le siège social CRACOVIE, le titulaire devra prendre compte les spécificités du site (points d'ancrage en toiture...) afin de chiffrer et réaliser sa prestation.

Aucune majoration ne pourra être exigée pour la réalisation de ces prestations. Les montants relatifs à cette prestation sont inclus au niveau du Cadre de réponse financier _DPGF, dans la zone correspondante à la présence de vitrerie intérieure.

10.6.1 Conditions particulières d'exécution des prestations de vitrerie

Une attention particulière doit être portée au déverrouillage puis au verrouillage des fenêtres après la prestation. Ce point fera l'objet de contrôles réguliers.

Le Titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens matériels et d'accès pour nettoyer la vitrerie. Il est réputé avoir pris connaissance de toutes les conditions pouvant, de quelque manière que ce soit, avoir une influence sur l'exécution, les délais, ainsi que sur les quantités et les prix des prestations à réaliser.

Les produits d'entretien sont à la charge du candidat. Celui-ci doit employer des produits ayant reçu un avis favorable des fabricants de vitreries, menuiseries et respecter les exigences environnementales contractuelles du présent marché.

11 CONDITIONS D'EXECUTION ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Le nettoyage des locaux et espaces sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition des meubles et objets meublants. Dans le cas des salles de réunion, de formation, l'ensemble des chaises et fauteuils doit être correctement disposé autour des tables après intervention.

Au fur et à mesure de la progression des opérations de nettoyage, tout le mobilier léger et/ ou muni de roulettes sera déplacé puis, après chaque intervention, remis à sa place initiale par le Titulaire.

Les agents du Titulaire auront comme instructions de ne pas déplacer et/ ou ranger les documents présents sur les bureaux.

Tous les meublants existants dans les espaces nettoyés devront entrer dans les prestations de nettoyage récurrentes à réaliser, pour garantir la propreté des lieux et devront avoir un protocole adapté si nécessaire.

11.1 Planning d'intervention

Les prestations récurrentes et de remises en état font l'objet d'une planification indiquant les jours, horaires et les effectifs présents sur le site. Les plannings intégreront, d'un commun accord entre les parties, la répartition des prestations à périodicité journalière, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Le Titulaire établit en accord avec la CPAM Gironde le planning des prestations pour chaque année contractuelle. Il s'engage à le mettre à disposition de la CPAM Gironde et à s'y contraindre.

Les tâches et leurs fréquences sont, au minimum, celles définies en annexe 2 du présent CCTP, Fiches Techniques. En cas de besoin, la CPAM Gironde pourra demander au titulaire des aménagements de cadence sur certains postes dans le cadre du programme de base.

Dès la notification du marché, le titulaire devra fournir à la CPAM Gironde un planning annuel détaillé prévisionnel d'exécution de l'ensemble des prestations récurrentes. Il devra fournir pour chaque bâtiment :

- La décomposition des équipes,
- Le nombre d'heures hebdomadaires par site nécessaires à la prestation de nettoyage,
- Les jours d'intervention,
- Les horaires de début et de fin des interventions (horaires d'entrée et de sortie des agents du Titulaire ainsi que la durée du travail effectué).

Le planning sera contractuel dès le début d'exécution des prestations et validé par le responsable de suivi du marché de la CPAM Gironde qui pourra modifier la liste des interventions prévues. Il pourra être procédé, après accord des parties, à une adaptation du contenu des opérations de nettoyage sans modification des conditions financières du marché. Toute modification devra faire l'objet d'un accord de la CPAM Gironde.

Ce planning doit être réajusté et revalidé au début de chaque année contractuelle. Le Titulaire remettra un nouveau planning actualisé et mis à jour pour l'année suivante.

Le Titulaire remettra également, dès la prise du marché et au minimum un mois avant le début de chaque année d'exécution, un planning d'intervention pour la réalisation des prestations de remises en état des sols pour l'ensemble des bâtiments, et le fera valider par le représentant de la CPAM Gironde en charge du suivi du marché. Une fois validé, ce planning sera contractuel.

11.2 Fiches de poste et méthodologies d'intervention

Le titulaire devra formaliser et mettre en œuvre des méthodes de travail adaptées, incluant notamment : L'établissement de **fiches de poste détaillées** pour chaque agent, précisant les tâches à réaliser, les fréquences, les zones d'intervention et les consignes spécifiques au site.

La mise à disposition de ces fiches sur site, accessibles à tout moment pour contrôle par le pouvoir adjudicateur.

Le respect strict des méthodes de travail définies, notamment en matière de protocoles de nettoyage, d'hygiène et d'organisation des tournées.

Au début de chaque mois (le 1^{er} lundi de chaque mois), le Titulaire doit fournir à la CPAM Gironde :

- Le planning prévisionnel des agents de propreté,
- Le bilan des moyens réellement mis en place sur la semaine passée avec indication des écarts avec les moyens prévus la semaine précédente,
- Le bilan des opérations réalisées au titre de la planification,
- Un état des opérations ne pouvant pas être réalisés dans la planification courante.

11.3 Moyens de communication

Le Titulaire est tenu de mettre en place, à ses frais, l'ensemble des outils de communication et de suivi nécessaires à la bonne exécution des prestations et à la coordination avec le pouvoir adjudicateur. Ces moyens constituent une obligation contractuelle.

1. Téléphonie

Le Titulaire devra équiper le(s) référent(s) d'équipe de **téléphones portables professionnels**, disposant chacun d'un numéro individuel dédié.

À ce titre, le Titulaire s'engage à :

Choisir un opérateur garantissant une **couverture réseau optimale** sur l'ensemble des sites concernés, y compris dans les zones intérieures.

Assurer la **joignabilité effective** des référents aux jours et heures ouvrés, pour le traitement des demandes, signalements et incidents.

Maintenir en permanence des moyens de communication opérationnels.

2. Moyens informatiques

Le Titulaire devra fournir les équipements informatiques nécessaires à la réalisation et au suivi des prestations, incluant notamment :

Des **supports mobiles adaptés** (tablettes, ordinateurs portables) permettant la réalisation des contrôles qualité et le suivi des interventions.

La création et la gestion d'**adresses électroniques professionnelles dédiées**, permettant des échanges rapides et traçables avec le responsable de site et les interlocuteurs désignés.

Le cas échéant, la mise en place d'**accès utilisateurs sécurisés** aux outils numériques (plateforme extranet, outils de suivi).

3. Portail extranet / plateforme de gestion (type GMAO)

Le Titulaire devra déployer et maintenir une solution informatique (portail extranet ou plateforme de type GMAO) permettant un suivi transparent et en temps réel des prestations.

Cette plateforme devra permettre à minima :

L'accès aux **autocontrôles réalisés** et à leur historique.

La consultation des **plannings d'exécution** des prestations.

La **saisie et le suivi des demandes d'intervention**, avec traçabilité des délais de traitement.

Le partage de documents (rapports, fiches de contrôle, comptes rendus).

Un accès sécurisé sera fourni aux représentants désignés de la CPAM, avec des droits adaptés à leurs besoins.

4. Exigences générales

L'ensemble des outils mis en place devra :

Être **opérationnel dès le démarrage du marché**.

Garantir la **fiabilité, la traçabilité et la réactivité** des échanges.

Être maintenu en bon état de fonctionnement pendant toute la durée du marché.

11.4 Travail en journée

Dans le cadre de son engagement en matière de **responsabilité sociétale et environnementale**, la CPAM de la Gironde souhaite une organisation du travail en continu et/ou en journée,

Dans le secteur de la propreté, le travail en continu/ en journée désigne les activités qui se déroulent majoritairement en horaires de jours, parfois en co-activité avec les usagers bénéficiaires du service, sur des plages horaires continues, non fragmentées (ex : travail de 6h à 14h ou 8h à 16h)ⁱ

Le travail en journée sera notamment défini en fonction :

- des contraintes d'ouverture et de fermeture du site, notamment en lien avec des contraintes de sécurité du site ;
- des horaires d'accueil du public ;
- de la nature des zones et des activités exercées au sein des sites et des bâtiments.

Le prestataire définira, en lien avec le responsable de chaque site, une organisation de travail permettant d'assurer le nettoyage des locaux en conciliant l'activité normale des services et en garantissant le respect des règles de sécurité imposées par le donneur d'ordre du site.

Les horaires renseignés dans le CRT devront tenir compte de cette disposition.

11.5 Accès aux sites

Les modalités précises d'accès aux locaux seront définies lors de la notification du marché. Ces modalités pourront être modifiées au cours de la période d'exécution du marché. Le personnel devra impérativement s'y conformer.

Au démarrage du marché, le Titulaire devra fournir à la totalité de ses agents, un badge nominatif avec photo, identifiant la société.

Le Titulaire devra se conformer strictement aux règles et consignes de sécurité relatives à la fermeture et au verrouillage des portes et accès aux sites.

L'introduction de tiers non autorisés à pénétrer sur les sites est interdite. Le non-respect de ces mesures engagera la responsabilité civile de la société et pourra entraîner des pénalités conformément au CCAP.

Différents systèmes cohabitent en fonction des sites. Charge au Titulaire d'identifier les contraintes éventuelles pour y répondre favorablement. Certains locaux étant sous alarme, les agents de service accéderont aux locaux par l'entrée indiquée par le personnel désigné à cet effet.

Dans l'éventualité où des clés seraient remises au Titulaire, celui-ci devra, en cas de perte ou de vol, informer par écrit la CPAM, dans un délai maximum de 24 heures, sous peine de se voir appliquer des pénalités conformément au CCAP.

Le Titulaire devra alors remplacer à ses frais les canons des serrures concernés ainsi que les cylindres et serrures qui pourraient être ouverts par la clé perdue.

Ces dispositions s'appliquent à tout autre dispositif d'ouverture mis en place sur le site (clé, carte magnétique, puce, etc.).

Pour éviter tout problème, il est fortement conseillé au Titulaire de doter tous les agents qui conservent un quelconque moyen d'accès pendant leur prestation de « chaînettes » (ou d'un système équivalent) afin de fixer les moyens d'accès confiés à leur vêtement de travail.

En fin de marché, le titulaire sera tenu de remettre au représentant de la CPAM Gironde l'ensemble des moyens d'accès confiés initialement.

L'accès des installations au personnel de nettoyage ne figurant pas sur la liste nominative, tel que mentionné à l'Art. 17.1 du présent CCTP sera refusé.

L'accès à toute personne extérieure aux services de l'entreprise titulaire du marché est strictement interdit.

11.6 Règlement Intérieur

La CPAM Gironde présentera et remettra au Titulaire du marché son règlement intérieur à l'issue de la réunion de démarrage.

Les salariés du prestataire sont tenus de le respecter. Le Titulaire est également tenu de le transmettre à ses cotraitants ou sous-traitants éventuels.

11.7 Plan de prévention et sécurité

Le titulaire devra prendre toutes les mesures qui s'imposent afin que son personnel puisse intervenir en toute sécurité. A ce titre et en application du décret 92.158 du 20 février 1992 concernant l'intervention d'entreprises extérieures à la CPAM Gironde, et conformément à l'article 11 du CCAP, le Titulaire établit un plan de prévention qui est remis au responsable de la sécurité de la CPAM Gironde dans les 15 jours suivant la notification du marché. Ce plan sera valable pour toute la durée du marché, et devra faire l'objet d'avenants en cas de modification.

Le plan de prévention indiquera de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel tant dans les modes opératoires 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 contenant de produits purs ou en dissolution devront posséder de façon distincte les pictogrammes de danger concerné.
- Les dilutions de produits devront être effectuées dans des locaux distincts où le personnel de l'organisme n'a pas accès. (Excepté les personnes habilitées par l'organisme)

Le Titulaire devra éviter tout risque d'accident aussi bien pour son personnel que pour les usagers des lieux (personnels internes, visiteurs externes), les employés de la CPAM Gironde et les personnes présentes lors de sa prestation, en assurant notamment :

- L'interdiction de branchements simultanés de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples,
- Des échafaudages obligatoirement conformes à la réglementation,
- La fourniture d'équipement de protection individuel à son personnel quand l'utilisation des matériels le nécessite,
- L'information sur les risques de sol mouillé.

Le plan de prévention est tenu à jour par le Titulaire qui est tenu d'en signaler les modifications au Responsable de la Sécurité de la CPAM Gironde.

Dans le cas où le gestionnaire du marché confie à une entreprise titulaire les moyens d'entrer dans les locaux, celle-ci devient de droit responsable de toute dégradation et incursion de personne étrangère au service ou à l'entreprise. L'entreprise titulaire doit informer le responsable du bâtiment des modifications qu'elle apporte à son équipe d'exécution ou de surveillance. Elle veille à ce que son personnel soit capable de comprendre et de lire les instructions données. Sous sa responsabilité, le titulaire veillera à ce que, une fois sa prestation terminée, les locaux demeurent fermés (portes et également les fenêtres afin d'interdire toute intrusion) et inaccessibles à des tiers. Les modalités de récupération et de restitution des trousseaux et badges seront définies à la prise du marché.

11.8 État des lieux

Deux états des lieux contradictoires de l'ensemble des sites concernés par le présent marché sont réalisés entre le Titulaire et l'organisme :

- Au démarrage du marché,
- En fin de marché.

Toute dégradation des locaux et équipements due à un manquement de prestations de nettoyage du Titulaire constaté lors de l'état des lieux de fin de marché (comparativement avec l'état des lieux du démarrage du marché) est à la charge technique et financière de ce dernier.

Toutefois, il se peut que certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité. Le prestataire disposera alors d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de démarrage du marché, pour identifier ces surfaces et les notifier au responsable de l'organisme.

Il conviendra de présenter les éléments suivants :

- Localisations des zones
- Nature du revêtement
- Justification du caractère irréversible pour l'atteinte des résultats

12 GESTION DES DECHETS

12.1 Gestion des déchets, tri-sélectif et apport volontaire

Les déchets issus du vidage des bornes de tri sélectif positionnées dans les zones d'apport volontaire et des différentes poubelles individuelles devront être acheminés dans les lieux de collecte préalablement désignés par la CPAM Gironde, et vidés dans les conteneurs prévus à cet effet selon des fréquences spécifiques à chaque site, telles que définies en annexe 1 du CCTP, Base de données. Le Titulaire devra se conformer aux spécificités des sites. Le traitement et la valorisation des déchets n'est pas à la charge du Titulaire. Un marché spécifique encadre cette prestation.

Les déchets qualifiés de « petits encombrants » devront également être acheminés aux points de collecte, par les agents de service du Titulaire, sous réserve que leur manutention ne nécessite pas de moyens complémentaires à ceux prévus dans le cadre du présent marché. Dans ce cas, le Titulaire sera tenu d'en informer directement le responsable de suivi du marché de la CPAM Gironde.

Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial afin de prévenir tout risque de propagation d'incendie.

La fourniture des sacs poubelle est à la charge du Titulaire et son montant est renseigné dans le cadre de réponse financier_DPGF.

Aucun stockage de déchets en dehors des points de regroupement désignés par la CPAM Gironde, n'est autorisé (locaux poubelles).

Les déchets ne comprennent pas les déchets végétaux, les terres végétales, sable et tous déchets consécutifs aux opérations d'entretien des espaces verts, à l'exception des feuilles qui tombent dans la ZONE relative aux extérieures, ceci afin d'éviter toute chute d'un usager.

Le Titulaire du marché devra obligatoirement munir son personnel de tous les équipements de sécurité.

12.1.1 Zones avec poubelles individuelles

Le Titulaire s'engage à vider les poubelles intérieures d'ordures ménagères, à changer les sacs plastiques si besoin et à acheminer les sacs vers les containers prévus à cet effet pour toutes les zones qui en sont pourvues. Les agents de l'organisme apportent leurs déchets DIB / papier / plastique dans les contenants, bornes de tri-sélectif, prévus à cet effet dans des zones dédiées (circulation et/ou locaux divers).

La CPAM Gironde se réserve le droit de faire des avenants positifs et négatifs en fonction de l'avancée en cours de marché du tri-sélectif et de l'optimisation des prestations et amélioration des fréquences de passage pour ces dites zones.

12.1.2 Zones en apport volontaire

Le Titulaire prendra en charge la collecte des déchets des bornes de tri-sélectif 3 flux (DIB / Papier et Carton / plastique), installées dans les différents espaces prévus à cet effet, à savoir :

- Espace A : Zone de reprographie (DIB/Papier-Carton /Plastique)
- Espace B : Zone de restauration/Tisanerie (DIB/Papier-Carton/Plastique/Café)
- Espace C : Zone de pause/Tisanerie (DIB/Café)
- Espace D : Bacs seuls (cas où des contenants sont déjà mis en place sur le site)
-

Pour les déchets de type DIB, le Titulaire collectera quotidiennement et directement des bornes de tri-sélectif les sacs poubelles. Il assurera leur acheminement dans les conteneurs dédiés dans le local poubelle de chaque site ainsi que l'alimentation des bacs de tri sélectif avec de nouveaux sacs poubelles.

Pour les déchets de type papier/carton et plastique, le personnel collectera directement les déchets et les transférera dans les bacs de tri prévu à cet effet dans son chariot, qu'il acheminera ensuite dans les conteneurs dédiés. Il n'est pas prévu de sacs poubelles pour ces déchets, néanmoins la CPAM souhaite une poche transparente en permanence dans chaque bac concerné et son remplacement uniquement si nécessaire.

De plus, le titulaire utilisera, pour la collecte des déchets Papier/Carton et dans le respect du tri-sélectif, des chariots multi-bacs à poches transparentes.

En cas de non-respect de la politique du tri-sélectif des déchets pratiqués par la CPAM Gironde, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

Il est expressément interdit au personnel du Titulaire d'emporter du papier ou autre objet appartenant à l'organisme, même ceux reconnus inutiles, de détourner ou communiquer tout document sous peine de se voir appliquer une pénalité prévue à l'article 10.3 du CCAP.

Le Titulaire sera éventuellement amené à fournir/vendre et installer, en prestations à la commande, des bornes de tri-sélectif, sur la base des prix renseignés dans le BPU_DQE.

Ces modalités de gestion des déchets sont susceptibles d'évoluer en fonction des directives de l'organisme, des modifications réglementaires ou des décisions des autorités concernées (collectivités territoriales...). Le Titulaire du présent marché prendra toutes les dispositions pour se conformer à la politique de tri mise en place par la CPAM Gironde.

La CPAM Gironde se réservera le droit de faire des avenants positifs et négatifs en fonction de l'avancée en cours de marché du tri-sélectif et de l'optimisation des prestations et amélioration des fréquences de passage pour ces dites zones.

12.2 Précisions

La zone 5 peut comporter des zones avec poubelles individuelles et des zones en apport volontaires.
La collecte des déchets devra donc être adaptée à la zone concernée comme le précise l'article 13.1.1 du CCTP :

En effet, est concernés par les poubelles individuelles :

- Cabinets médicaux
- Salles d'attente
- Salles de consultation
- Salles d'examen médicales
- Laboratoires d'analyses
- Infirmeries
- Bureaux des médecins

Est concernés par les poubelles de tri sélectif (Zones d'apports volontaires) :

Zones d'accueil du public

Zones petit-déjeuner

Les précisions ont été effectuées dans l'annexe 2 au CCTP_Fiches_Techniques

Préciser les Consignes de tri pour les dosettes de café :

Certains sites (à étage et sans étage) :

- seront équipés de bio-seaux 22L dans les zones café ou restauration du site ;
- seront équipés d'un bac 240 L dans leur zone déchets ;
- Le bac de 240 L sera collecté et traité 1 fois par mois.

Mise en œuvre prévue pour le marché de nettoyage des locaux :

Les bio-seaux ne contiennent pas de sac poubelle, dès lors, l'agent d'entretien devra, pour chaque bio-seau :

- vider son contenu dans une poche plastique transparente fixée sur les chariots de tri ;
- nettoyer rapidement à l'aide d'une lavette.

Une fois l'ensemble des points d'apport volontaire de dosettes de café ramassés, les agents d'entretien déposeront les poches plastiques transparentes dans le bac de 240L situé dans la zone déchets.

12.3 Manutention des conteneurs

La manutention des conteneurs (sortie et rentrée) est à la charge du Titulaire pour toutes les catégories de déchets (déchets assimilables à des ordures ménagères, emballages, papier, cartons, plastique et verre) et pour les sites suivants ~~uniquement, tels que mentionnés en annexe 1 du présent CCTP, Base de données et dans la DPGF.~~

- **Le CES de Bègles, le site Terres Neuves Bègles et les sites de Lormont et Pessac.**

Le nombre de conteneurs et les fréquences de manutention pour ces sites sont définis en annexe 1 du CCTP, Base de données. **Les jours et horaires exacts de collecte par site seront fournis à l'issue de la réunion de démarrage du marché.** A titre informatif et si aucun horaire spécifique n'est précisé, alors les conteneurs doivent être sortis la veille au soir du jour de collecte, sur les emplacements dédiés et désignés par la CPAM Gironde. Ils seront rentrés le lendemain matin après la collecte des déchets.

Le montant de cette prestation est inclus dans le Cadre de réponse financier_DPGF, onglet « Manutention conteneurs ».

Sur les autres sites, la manutention des conteneurs n'est pas à prévoir car les bacs sont en libre accès ou manutentionnés par les agents de la CPAM ou par la copropriété.

12.4 Gestion des eaux usées

L'évacuation des eaux usées est à étudier avec le responsable de chaque site. Il est néanmoins rigoureusement interdit de vider les eaux usées dans les lavabos et les cuvettes des toilettes ou de vider les seaux d'eaux sales à l'extérieur des bâtiments.

En cas de dégradation des évacuations due à un usage interdit, le titulaire en sera tenu responsable et assurera à ses frais la remise en état de bon fonctionnement des évacuations concernées.

13 MOYENS MATERIELS ET PRODUITS

13.1 Moyens mis à disposition par la CPAM Gironde

13.1.1 Local de ménage

La CPAM Gironde mettra à disposition du titulaire, suivant les possibilités, un « local », sur place ou à proximité de chaque bâtiment. Le Titulaire sera informé, par le responsable de La CPAM Gironde, de la présence ou non d'un local et de son emplacement lors de la réunion de lancement à la prise du marché.

Dans le cas où il ne serait pas possible d'avoir un local, le prestataire devra prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'acheminer son matériel pour chaque prestation.

Le local de ménage servira à entreposer les matériels et produits du titulaire et comportera suivant possibilités offertes, des armoires vestiaires pour le personnel.

Son maintien en parfait état de propreté est à la charge du titulaire ainsi que son aménagement intérieur. Aucune transformation ne pourra être entreprise.

La CPAM Gironde met librement à la disposition du personnel de la société intervenante ses installations sanitaires (notamment WC et vestiaires, si possible).

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit. Les armoires de rangement et bacs de rétention seront à la charge du Titulaire.

La CPAM Gironde mettra à disposition du prestataire une clé et/ou un badge permettant l'ouverture de chaque local. En cas de perte du badge et/ou clé, le Titulaire devra en informer immédiatement la CPAM Gironde et une pénalité sera appliquée pour chaque remplacement, tel que prévu au CCAP. En fonction, le changement de serrure qui pourrait en subvenir sera également à la charge du Titulaire.

13.1.2 Stockage du matériel et des produits

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 sur le sol. Le stockage de produits pulvérulents en vrac ou à proximité d'une source de chaleur, est interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

13.1.3 Branchement électrique et fourniture d'eau

Les fournitures d'énergie et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations de nettoyage sont assurées gratuitement par la CPAM Gironde. Le Titulaire devra néanmoins respecter les conditions suivantes :

- Prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Les raccords sur les réseaux devront être étanches.
- Éviter tout éclairage superflu lors de l'exécution des prestations. Il veillera donc à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans les locaux où le nettoyage est effectué.
- Respecter l'utilisation des prises prévues à l'usage du matériel utilisé par son personnel et ne pas débrancher les systèmes électriques.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

Le branchement des appareils électriques doit obligatoirement être effectué sur les prises dédiées aux appareillages électriques.

Il lui 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 choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le gestionnaire du marché en lien avec les services techniques.

- Les appareils du type auto-laveuse ou mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.
- Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, le titulaire pourra faire la demande de modification technique auprès de la CPAM Gironde qui étudiera la demande.

Tout dommage causé aux installations électriques par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité sera imputé au titulaire.

Si des événements anormaux (dysfonctionnement dans l'éclairage, prise de courant, etc....), extérieurs à la volonté de la CPAM Gironde, font obstacle à l'exécution du marché, n'engageant pas la responsabilité du titulaire, le planning d'intervention pourra être aménagé. Pour ce faire, le titulaire devra au préalable signaler le dysfonctionnement au responsable du marché.

Toutefois, le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui peuvent ou pourront être occasionnées par l'exploitation normale des sites désignés dans le marché (activités de maintenance et d'entretien courant).

La fourniture de l'eau est réservée strictement au nettoyage des locaux de la CPAM Gironde et aux usages directs et nécessaires par le personnel de nettoyage (lavage de mains, etc.).

En cas de non-respect de ces conditions d'utilisation, des pénalités seront appliquées tel que mentionné à l'art. 10.3 du CCAP.

13.2 Moyens mis à disposition par le Titulaire

Le titulaire fournit tous les produits et matériels de nettoyage et d'entretien, adaptés à l'exécution des prestations.

Le titulaire est tenu de déployer et de mettre en œuvre pour le présent marché, l'ensemble des petits et gros matériels et des produits d'entretien renseignés dans son cadre de réponse_financier_DPGF. Les montants forfaitaires annuels correspondants et renseignés dans le cadre de réponse financier_DPGF sont contractuels.

Le Titulaire veillera à respecter l'environnement et à réaliser, autant que faire se peut, des économies d'énergie lors de la réalisation des prestations. Les produits et matériels utilisés et contractualisés dans son offre répondront, le plus possible, à des critères RSE, de développement durable et d'éco responsabilité (réduction des TMS, faible consommation, zéro chimie, etc.)

La CPAM se réserve, conformément à son droit, la possibilité d'une vérification de la disponibilité et de l'utilisation des matériels et produits sur le terrain et listés dans le cadre de réponse financier_DPGF du Titulaire. L'Organisme se réserve également le droit de vérifier la conformité des matériels et produits mis en place.

En cas de non-respect de ces dispositions, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 10 du CCAP du présent marché.

13.2.1 Le matériel et équipements

Le matériel d'entretien est fourni par le titulaire sauf indication contraire de la CPAM Gironde. Le Titulaire du marché est tenu de déposer dans le local de ménage prévu et en permanence le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des prestations, notamment les prestations récurrentes (quotidien à annuel).

Les petits et gros matériels nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage sont à la charge du Titulaire. Ils comprennent à titre non exhaustif :

- Les petits matériels : balai, chariot, kit vitrerie, MOP, chiffons, éponges, pulvérisateurs, etc. ;
- Les gros matériels de nettoyage : aspirateur, mono brosse, auto-laveuse, nettoyeur haute pression, etc.

Cette liste comprendra les équipements à mettre à disposition sur le site ainsi que ceux disponibles ponctuellement pour la réalisation des travaux périodiques. Cette liste sera obligatoirement complétée par l'édition de fiches « matériels » comportant outre le type d'appareil, son utilité et également ses caractéristiques techniques et RSE, les conseils d'utilisation ainsi que les données de sécurité. Cette liste sera accompagnée d'une notice technique en français, précisant notamment les performances énergétiques et sonores de ces matériels, la provenance et l'origine de ces matériels ainsi que les références d'utilisation. **Les matériels doivent être conformes aux exigences de développement durable et économes en énergie et en eau.**

A ce titre, le Titulaire s'engage à utiliser des matériels innovants pouvant favoriser la qualité de vie au travail de ses agents, limiter la pénibilité (réduction des TMS) et suivre la réglementation sur l'environnement dans ce domaine (réduction des émissions CO2, etc.).

Le Titulaire pourra proposer des solutions innovantes en matières de matériels, pouvant apporter une véritable valeur ajoutée au marché de la CPAM Gironde, comme la mécanisation du nettoyage des sols avec des robots (auto-laveuse autonome, etc.)

Les appareils doivent satisfaire aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail. Par ailleurs, les matériels devront présenter les caractéristiques suivantes :

- être modernes et adaptés à la réalisation de l'entretien de certains revêtements de sol (ex. : parquet, moquette, linoleum, etc.) ainsi qu'aux différentes tâches ;
- être conformes à la liste ;
- satisfaire aux règles de sécurité et de prévention des accidents du travail ;
- être en parfait état d'utilisation ;
- être antichocs et le plus silencieux possible ;
- en nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée.

Le Titulaire sera tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques électriques existantes. Les rallonges, prolongateurs et fiches sont fournis par le titulaire. Le calibrage des fusibles et disjoncteurs ne peut en aucun cas être modifié. Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme sera facturé au Titulaire.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale. Le titulaire doit entretenir correctement son matériel et faire les réparations nécessaires, sans que cela ne porte préjudice aux prestations de nettoyage, du fait de l'immobilisation du matériel. Le prestataire fera son affaire de l'indisponibilité du matériel (panne, mise au rebut) et devra toujours être en mesure de fournir des prestations conformes à son obligation de résultat.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais. Il veillera à réduire le délai de livraison du nouveau matériel. Le titulaire ne pourra pas argumenter d'un retard de livraison pour justifier de la non réalisation des prestations.

La CPAM Gironde se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire. Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de la CPAM Gironde.

Les matériels ne devront en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales. Les échelles et escabeaux seront protégés à leurs extrémités supérieures et munis de patins protecteurs antidérapants aux pieds. Les échelles doivent être munies de protections souples au niveau des appuis, de manière à ne pas détériorer les revêtements. Il est rappelé que l'échelle ne peut être considérée comme un poste de travail. Les meubles et les radiateurs ne doivent en aucun cas être utilisés comme moyens de surélévation et d'appui.

Il est formellement interdit de vider les auto-laveuses du haut d'un quai ou d'un escalier. Les eaux sales seront vidées dans un regard de tout à l'égout autre que les regards extérieurs d'eaux pluviales.

Le titulaire est tenu d'utiliser un matériel conforme aux exigences techniques minimales définies au présent CCTP. Les prestations de nettoyage des sols devront être réalisées exclusivement à l'aide d'appareils d'aspiration équipés d'un système de filtration HEPA H13 ou supérieur.

Le balayage manuel à sec est interdit dans l'ensemble des locaux (sauf extérieurs). Le titulaire reste libre de l'organisation de ses moyens et méthodes pour atteindre les résultats attendus, sous réserve du respect des caractéristiques techniques imposées.

Le pouvoir adjudicateur pourra procéder à tout moment à la vérification de la conformité du matériel utilisé, sur présentation des fiches techniques, certificats de conformité et par inspection sur site. Toute non-conformité constatée entraînera l'obligation de remplacement du matériel et pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues au CCAP.

Les exigences techniques imposées ne sauraient être interprétées comme une limitation de l'obligation de résultat à laquelle le titulaire demeure soumis.

13.2.2 Les produits

La fourniture des produits d'entretien pour l'exécution des prestations de nettoyage est à la charge du titulaire. Les produits doivent être adaptés aux zones et actions à mener, telles que précisées en annexe 2 du CCTP, Fiches Techniques. Les produits de nettoyage seront adaptés aux natures des surfaces à entretenir et des souillures rencontrées et ne rendront pas les sols glissants. Le taux de dilution des produits doit être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

A la prise du marché, la CPAM Gironde demandera au titulaire la liste et les quantités des produits effectivement utilisés sur les sites suivant une fréquence et un modèle qui seront déterminés lors des réunions de suivi. Ce reporting est une obligation contractuelle du Titulaire. Une restitution annuelle des consommations par site des consommables devra être adressée au mois de septembre de chaque année.

Le Titulaire proposera à ses agents et dès la prise du marché, des formations aux types de produits (acide, neutre, alcalin) et à leur utilisation.

Tout ajout, en cours de marché, de nouveaux produits non renseignés dans la liste initiale du titulaire, est soumis à l'approbation de la CPAM Gironde. Des tests ou des échantillons peuvent être demandés en amont

de leur mise en application. Tous produits non validés par la CPAM Gironde devront être retirés et remplacés par le Titulaire à ses frais. Le titulaire fournira la liste des produits dès lors qu'il apporte une modification à la proposition initiale.

Le Titulaire du marché est tenu de favoriser l'utilisation de **produits suivant la réglementation sur l'environnement et la santé** dans ce domaine. Il s'engage à proposer des produits présentant **des certifications et des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « nettoyeurs multi-usagers ou sanitaires » ou équivalent, de type NF Environnement.**

Les produits proposés dans l'offre du titulaire doivent être bactéricides, virucides, fongicides et de plus désodorisants pour les sanitaires. Par exemple, si l'eau ozonée est retenue comme solution, des désodorisants d'ambiance (type clips) devront être inclus à l'offre, afin d'être installés et régulièrement changés dans les sanitaires.

Des désodorisants supplémentaires pourront également être commandés par la CPAM Gironde, sur la base des prix renseignés au BPU_DQE.

Dans ce sens, le titulaire proposera dans son offre et notamment dans son cadre de réponse technique (CRT), **des solutions innovantes et des produits aux caractéristiques RSE pouvant limiter l'impact sur l'environnement.**

De manière générale, les produits ne devront être ni corrosifs, ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages. L'usage de méthodes nocives et de produits chimiques cancérigènes, mutagènes, toxiques ou perturbateurs endocriniens est exclu. Les produits doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les sols (moquettes, thermoplastique, etc.). Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer au pas, ni rendre les sols glissants. Les produits de lessive et les désinfectants ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides. Il ne sera utilisé, en aucun cas, d'aérosols avec propulseur inflammable et/ou de produits CMR (cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction).

Le titulaire s'engage à reprendre les emballages des produits d'entretien et à faire l'usage de techniques de nettoyage permettant de réduire l'impact de la CPAM Gironde sur l'environnement et l'empreinte Carbonne.

En tout état de cause, le Titulaire est responsable des effets des produits employés sur les supports. Tout dommage causé aux installations et équipements à la suite de l'utilisation d'un produit non adéquat sera imputé au Titulaire qui devra en assurer la remise en état à ses frais. Dans le cas où cela s'avère impossible, le Titulaire versera un dédommagement à l'Organisme équivalent aux frais de remplacement du matériel.

La CPAM Gironde se réserve le droit de :

- Demander les rapports de contrôle et de vérification, conformément à la réglementation ;
- Vérifier ou faire vérifier la conformité des produits aux frais du titulaire. La CPAM Gironde pourra faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur les échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature, utilisés par le titulaire et à la vérification de la qualité de la désinfection réalisée.

La CPAM Gironde se réserve également le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité de tout usager. Tout produit refusé devra être retiré et remplacé par le titulaire.

Finalement, l'affichage réglementaire sera mis en place par le titulaire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.

14.2.2 Tenues correctes standardisées

Le titulaire s'engage à fournir à l'ensemble de son personnel intervenant dans le cadre du présent marché des **tenues professionnelles standardisées**, propres, en bon état et adaptées aux prestations de nettoyage. Le personnel devra porter, pendant toute la durée de son intervention :

- une tenue professionnelle homogène et identifiée aux couleurs ou au logo de l'entreprise,
- des chaussures de sécurité ou antidérapantes adaptées aux prestations,
- les équipements de protection individuelle (EPI) requis selon les tâches (gants, lunettes, etc.).

Les tenues doivent être **propres, repassées, non déchirées** et renouvelées aussi souvent que nécessaire pour garantir une présentation correcte.

Chaque agent devra porter obligatoirement et de manière visible :

- le **nom ou logo de l'entreprise**,
- le cas échéant, la mention « Personnel de nettoyage ».

Cette identification doit permettre à tout moment de distinguer clairement le personnel du titulaire de celui de la CPAM de la Gironde.

Le titulaire veille à ce que son personnel :

- adopte une **présentation soignée**,
- respecte les règles d'hygiène élémentaires,
- adopte un comportement courtois et professionnel,
- n'utilise pas de tenue civile pendant l'exécution des prestations.

L'acheteur se réserve le droit de demander le **remplacement immédiat** de tout agent ne respectant pas les obligations de tenue ou de présentation. En cas de manquements constatés, des **pénalités contractuelles** pourront être appliquées conformément au CCAP.

14 FOURNITURES SANITAIRES

La fourniture, la gestion du stock et l'approvisionnement des distributeurs et consommables sanitaires sont assurés par le Titulaire et incluses au forfait selon des fréquences indiquées en annexe 2 du CCTP, fiches techniques.

Les montants relatifs à cette prestation sont renseignés dans le cadre de réponse financier_DPGF, onglet « fournitures sanitaires ».

Cette prestation concerne la fourniture des consommables suivants :

Consommables sanitaires
Savon bureaux et locaux médicaux (hors CES)
Savon locaux médicaux CES
Papier hygiénique
Essuie-main papier
Papier hygiénique pour le CES
Sacs poubelles individuelles
Lingettes à usage unique CES

Produit désinfectant en spray CES
Draps-lits en papier d'examens médicaux

Les estimations d'effectifs de fréquentation annuelle par site sont renseignés au niveau de l'annexe 1 du CCTP, Base de données.

Pour chaque site, le nombre de distributeurs de :

- Savon
- Papier hygiénique
- Sachets hygiéniques pour protection féminine
- Essuie-main papier

sont renseignés au niveau de l'annexe 1 du CCTP, Base de données.

En début de marché et à chaque reconduction, le Titulaire devra remplacer toutes les balayettes en place, par des balayettes neuves et noires.

Pour les consommables mentionnés ci-dessous, le nombre de distributeurs/bacs n'est pas fourni et la consommation annuelle moyenne est donnée à titre indicatif. Néanmoins, elle ne saurait en aucun cas engager l'organisme sur un prévisionnel de consommation.

Consommables sanitaires	Quantité moyenne annuelle de consommation
Sacs poubelles	550 rouleaux
Lingettes à usage unique CES	3 950 (boites de 120 unités)
Produit désinfectant en spray CES	1 900 pulvérisateurs

Fournitures sanitaires spécifiques pour le CES

Uniquement sur le site du CES de Bègles, les produits suivants devront être laissés, sur les sites correspondant, en quantité suffisante et à disposition du personnel :

- Des lingettes à usage unique ;
- Du produit désinfectant en spray.

Le titulaire veillera à la régularité des livraisons des fournitures en tenant compte des délais de livraison de chaque article, afin d'assurer ses prestations dans le délai imparti.

Tout dommage causé par l'utilisation de(s) produit(s) non agréé(s) sera pris en charge par le Titulaire.

Tous les consommables devront être fournis et installés dès que nécessaire et au moins 1 mois avant le début de la prestation.

Les distributeurs et conteneurs resteront la propriété du Titulaire qui devra les récupérer à la fin du marché. Le Titulaire en assurera la maintenance préventive et curative.

Pour éviter toute dégradation des bâtiments, le Titulaire devra utiliser les trous de fixation existants pour poser les distributeurs.

Avant tout changement d'appareil appartenant ou non à l'organisme, le titulaire sera tenu d'en informer l'organisme. Ce dernier jugera de la pertinence de la demande de nouveau matériel.

Le Titulaire devra prévoir un stock suffisant de papier essuie-mains, papiers toilette, consommables hygiéniques et autres produits dans les sanitaires pour assurer quotidiennement le réapprovisionnement des distributeurs sans que l'organisme n'ait à intervenir d'une quelconque manière sous peine de pénalités prévues à l'article 10 du CCAP du présent marché.

Il est rappelé, conformément à l'article 7 du présent CCTP, que le titulaire est soumis à une obligation de résultat concernant l'ensemble du périmètre du marché dont notamment la fourniture de tous les produits consommables. **Par conséquent, en cas de rupture d'approvisionnement d'un consommable** (papier essuie-mains, papier hygiénique, savons ou tout autre consommable listé au présent CCTP ou à l'annexe financière), **le titulaire devra impérativement assurer une livraison complémentaire suffisante afin de garantir une continuité d'approvisionnement, dans un délai de 2h à compter de la demande effectuée par la CPAM de la Gironde.**

Le Titulaire s'engage à ce que les consommables soient issus d'un processus de fabrication ayant des impacts réduits sur l'environnement au regard des critères définis dans l'écolabel européen ou équivalent :

- Faibles émissions dans l'eau et dans l'air
- Faible consommation d'énergie
- Non utilisation d'additifs, de produits chimiques ou de substances chimiques dangereuses
- Contenu en fibres recyclées élevé et/ou dont les fibres vierges proviennent de forêts certifiées comme étant gérées durablement
- Consommables tels que papier, non blanchi avec du chlore élémentaire
- Gestion durable des déchets

14.1 Spécificités des consommables

Savon pour immeubles de bureaux et locaux médicaux (hors locaux médicaux CES)

- Savon Ecolabel en diffusion gel ; hypoallergénique ; produit permettant d'éviter les fuites (goutte...)
- Rechargeables par cartouches recyclables ;
- Les distributeurs de savon doivent être installés par le Titulaire.
- Le Titulaire devra s'assurer de la compatibilité du savon avec nos distributeurs

Poubelles hygiénique :

- Posées au sol
- Les poubelles hygiénique doivent être installés par le Titulaire.

Papier hygiénique

- Utilisation des rouleaux de 400ml ;
- Confort papier recyclé double ouaté blanc de grammage égal ou supérieur à 2 x 17 g/m² ;

Essuie-mains papier à usage unique

- Distribution feuille à feuille ;
- Papier ouaté blanc 300 ml;

Sacs poubelle

- 20 litres ;
- 30 litres ;
- 50 litres ;
- 100 litres ;
- 240 litres ;

14.2 Spécificités des distributeurs et consommables CES

Tel que mentionné à l'art. 15 du présent CCTP, l'ensemble des distributeurs doivent être changés à la prise du marché, **à l'exception des distributeurs SAVON et PAPIER HYGIENIQUE du CES de Bègles où les distributeurs ne sont pas à changer à la prise du marché. Par conséquent, le Titulaire doit s'assurer de la comptabilité des consommables prévus dans son offre avec les distributeurs déjà en place.**

Le titulaire prendra en compte les spécificités suivantes concernant le CES de Bègles :

Savon pour locaux médicaux et paramédicaux (CES)

- Savon en diffusion gel; hypoallergénique ; produit permettant d'éviter les fuites (goutte...)
- Les savons proposés (hors CES et CSD) devront être conformes à la norme en vigueur ;
- **Les savons proposés dans le CES devront être conformes à la norme en vigueur (bactéricide et antiseptique) pour ce type de locaux (locaux médicaux) ;**
- Rechargeables par cartouches recyclables ;

Papier hygiénique pour le CES

- Utilisation des rouleaux de 400ml ;
- Confort papier double ouaté blanc de grammage égal ou supérieur à 2 x 17 g/m² ;

15 SUIVI, CONTRÔLE ET TRAÇABILITE DES PRESTATIONS

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, le Titulaire doit mettre en œuvre des moyens de contrôle interne pour le suivi, le contrôle et la traçabilité de la qualité des prestations de nettoyage.

15.1 L'outil dématérialisé de suivi, contrôle et traçabilité (logiciel extranet)

Le Prestataire devra obligatoirement mettre à la disposition de la CPAM de la Gironde un outil de suivi extranet (ci-après « l'Outil ») dématérialisé, (plateforme GED, logiciel extranet type GMAO, application, etc.) destiné au pilotage, au contrôle et à la traçabilité des prestations de nettoyage exécutées dans le cadre du présent contrat. L'accès et l'utilisation de l'Outil constituent une obligation contractuelle essentielle.

Le Prestataire s'engage à assurer le bon fonctionnement de l'Outil et à y renseigner, de manière complète, exacte et régulière, l'ensemble des informations nécessaires au suivi opérationnel et qualitatif des prestations, notamment :

- la planification des interventions,
- l'identité des intervenants,
- les rapports d'exécution,
- Le résultat des contrôles inopinés et contradictoires
- les incidents, les non-conformités, les actions correctives et tout document justificatif requis.
- Échanger avec les responsables de suivi du Titulaire
- Gestion des anomalies ponctuelles
- Remonter les anomalies et suivre les actions correctives,

La CPAM est habilitée à utiliser l'Outil pour :

- signaler tout désordre, anomalie, non-conformité ou dysfonctionnement constaté ;
- Prévoir des interventions d'urgences
- consigner ses propres observations, constats et demandes d'actions correctives ;
- suivre l'avancement des interventions, des corrections et des actions engagées par le Prestataire ;
- réaliser et consulter des contrôles contradictoires et inopinés
- Remonter les anomalies et suivre les actions correctives,
- Échanger avec les responsables de suivi du Titulaire

Tout manquement à l'obligation d'alimenter l'Outil, toute absence de mise à jour, toute information inexacte, tout défaut de traitement des désordres signalés ou toute entrave aux contrôles pourra être qualifié de manquement grave aux obligations contractuelles. Ce manquement pourra entraîner l'application de pénalités, la mise en demeure, la suspension des prestations ou, en cas de réitération ou de gravité particulière, la résiliation du contrat aux torts du Prestataire.

Le Titulaire s'attache à proposer des outils de suivi, de contrôle et de traçabilité des prestations innovants, accessibles et utilisables par les responsables de la CPAM Gironde. A défaut d'une solution digitale intégrée, le Titulaire se doit de proposer toute autre solution innovante. Dans une logique d'amélioration continue de la qualité et dans le cadre du déploiement du marché, les outils mis en place par le Titulaire pourront évoluer en cours de marché.

Le titulaire est tenu de déployer et de mettre en œuvre pour le présent marché, l'ensemble des outils et matériels de suivi du marché renseignés dans son cadre de réponse financier_DPGF, onglet « matériel de suivi ». Les montants forfaitaires annuels correspondants renseignés dans le cadre de réponse financier_DPGF, onglet « Fournitures Sanitaires » sont contractuels.

Le titulaire devra, à la demande de la CPAM de la Gironde, remettre un rapport trimestriel permettant de contrôler les résultats des contrôles, la gestion de la traçabilité des prestations et du personnel.

15.2 La grille de contrôle

Cet outil dématérialisé intégrera la grille de contrôle, reflet des fiches techniques, annexe 2 du présent CCTP, Fiches Techniques, nécessaire à la réalisation des autocontrôles et contrôles contradictoires, par le Titulaire et la CPAM Gironde. La grille de contrôle sera personnalisée pour chaque site et incrémentée directement à l'outil. Le responsable de suivi du Titulaire pourra alors y accéder directement via une tablette, ordinateur ou téléphone portable et y intégrer les résultats et notations.

La grille de contrôle devra comprendre :

- La date et heure du contrôle,
- Le site contrôlé,
- L'identité du Représentant de l'Organisme chargé du contrôle et du Représentant du Titulaire présent lors du contrôle,
- La liste des types de locaux contrôlés et le niveau ou étage à préciser
- Les notes attribuées pour chaque zone contrôlée
- Les seuils d'acceptabilité et pondérations relatifs à chaque zone qualité
- Une colonne pour les commentaires éventuels de l'évaluateur
- Les sous-totaux résultant de la somme des notes attribuées pour la zone concernée
- Le total final obtenu par la somme des sous-totaux
- Le pourcentage déterminant le niveau de qualité des prestations réalisées

Cette grille sera signée électroniquement par les représentants de l'organisme et du Titulaire à la fin de chaque contrôle.

15.3 Les outils de la traçabilité (télépointages)

Afin d'assurer la qualité des prestations, le prestataire s'engage à utiliser obligatoirement l'outil de traçabilité validé par la CPAM, permettant d'assurer le suivi en temps réel des prestations de nettoyage. Cet outil doit notamment permettre :

- Horaires d'arrivée et de départ
- L'enregistrement des passages
- La localisation des interventions,
- La réalisation des tâches prévues
- Déclaration d'incidents ou d'anomalies sur site.

Le prestataire s'oblige à :

- Enregistrer chaque intervention dès son arrivée et son départ du site, ainsi que les tâches effectuées conformément au cahier des charges ;
- Garantir l'exactitude, la complétude et la mise à jour immédiate des informations saisies.
- Transmettre via l'outil toute alerte, incident, non-conformité ou impossibilité d'exécuter une tâche prévue ;
- Permettre au titulaire un accès permanent aux données de suivi, aux historiques d'intervention, indicateurs de performance générés par l'outil
- Veiller à ce que l'ensemble de son personnel affecté à la prestation soit formé à l'utilisation de l'outil et respecte les procédures définies.

Toute défaillance dans l'utilisation de l'outil, tout défaut d'enregistrement ou toute falsification des données constitue un manquement contractuel. Ce manquement peut entraîner l'application des pénalités prévues au contrat, voire la résiliation pour faute en cas de réitération.

Le but est de :

- Faciliter le travail au quotidien du responsable de site, et du responsable de suivi de la CPAM,
- Permettre le contrôle et suivi, en temps réel, des prestations
- Assurer la traçabilité des personnels (contrôle de la prise de poste, avec la présence des agents sur place et le respect des fréquences de passage)
- Gérer plus rapidement les absences et assurer un maintien de la qualité en remplaçant dans les meilleurs délais les agents absents
- Permettre une meilleure communication aux référents des informations nécessaires à l'activité.

Les emplacements exacts seront déterminés directement avec le Responsable du suivi du marché de l'Organisme à la prise du marché.

Les lecteurs devront mémoriser et horodater les interventions qui seront également restituées en temps réel sur une plateforme extranet (type GMAO). Chaque point de contrôle lu par un lecteur portatif sera immédiatement retransmis via wifi ou 4G sur la plateforme extranet accessible par codes confidentiels transmis aux représentants désignés de la CPAM Gironde.

Le système devra garantir une sauvegarde des données afin de permettre leur exploitation ultérieure sous forme de rapports multi critères (heure de passage par secteur, nature de l'intervention, etc.).

Les fonctionnalités du système devront permettre au minimum :

- L'identification des zones et/ou secteurs d'intervention,
- La programmation de points de contrôle,
- L'enregistrement d'événements (incident, anomalie, ...),

- Le contrôle des circuits et des temps de parcours,
- Le contrôle des horaires d'interventions (début / fin / temps de travail).

Les outils devront être simples d'utilisation et évolutifs avec un paramétrage personnalisé. Le Titulaire garantira à chaque étape (lecture, transmission, exploitation) la sécurisation des données (données infalsifiables).

Après acceptation du système par la CPAM Gironde, il sera demandé au Titulaire de le paramétrer pour permettre la transmission automatique en temps réel de l'intégralité des informations collectées informatiquement aux personnes en charge au niveau de la CPAM Gironde. L'ensemble des données collectées sera présenté et commenté par le Titulaire aux réunions de suivis.

Le paramétrage du système et son déploiement opérationnel sur site devront être réalisés au maximum dans les 2 mois qui suivent la notification du marché.

A défaut de solutions digitales et en dernier recours, le titulaire mettra en place, sur chaque site, un cahier de présence du personnel ou toute autre solution papier innovante permettant la traçabilité des prestations. Si un cahier de présence est retenu, alors il doit être signé par le personnel du Titulaire en précisant la date et l'heure à chaque entrée et/ou sortie et être visé par le Responsable de site ou son représentant chargé de l'encadrement.

15.4 Modalités des contrôles qualité

Afin d'assurer la réalisation des contrôle qualité, et en référence à l'article précédent, le Titulaire disposera et utilisera un outil dématérialisé. Il contrôlera selon des fréquences prédéfinies, la cohérence entre le cahier des charges et la réalité des prestations sur le terrain, la qualité des sites et au besoin, les modalités de réalisation (moyens et délais). Il mettra en place les éventuelles actions correctives afin d'assurer l'amélioration et le maintien de la qualité des prestations.

15.4.1 Acteurs des contrôles

Le Responsable du suivi du marché

Dans le cadre de l'exécution du marché, l'organisme ainsi que le Titulaire désigneront chacun un responsable de suivi :

- Pour l'organisme : le Titulaire sera en relation avec le représentant de la CPAM de la Gironde en la personne du **Responsable du Service Patrimoine du Pôle Logistique ou son représentant**. Ce dernier sera l'interlocuteur direct du Titulaire. Il pourra également réaliser les contrôles qualité.
- Pour le Titulaire : dès notification du marché et après chaque modification, le Titulaire s'engage à communiquer les coordonnées de la personne responsable du suivi du marché.

Le Responsable de sites

Le Titulaire désignera un responsable de sites, qui aura à sa charge la réalisation du contrôle des prestations. Ce responsable devra avoir les compétences et les habilitations pour assurer :

- L'organisation et la coordination du travail,
- L'encadrement et de la discipline du personnel,
- L'exécution et le suivi des prestations de nettoyage par le personnel du site concerné,
- Le respect des objectifs qualitatifs définis en annexe 2 du CCTP, Fiches techniques
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- La liaison avec l'organisme.

Ce responsable se rend aux convocations de l'organisme – notamment en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières données au personnel en place. Ce responsable sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

Le Titulaire devra communiquer au Responsable du suivi du marché de l'organisme l'identité du responsable de chaque site, en complétant le tableau prévu à cet effet dans le cadre de réponse technique.

Un ou plusieurs chef(s) d'équipe

Si possible et selon les sites objet du marché, le Titulaire prévoira un encadrement intermédiaire chargé de :

- La coordination du travail des agents d'entretien,
- La surveillance et la bonne exécution du travail,
- Le respect des délais de réalisation, des fréquences de nettoyage, etc.

Les opérations de contrôles seront réalisées par le Responsable de l'organisme chargé du suivi du marché en présence du Responsable de site (ou du chef d'équipe) du Titulaire.

15.4.2 Opérations de contrôle

Afin de vérifier la qualité des prestations, la CPAM Gironde demande plusieurs types de contrôles :

- Des **autocontrôles réalisés** par le Titulaire à deux niveaux :
 - **Après chaque prestation de nettoyage, l'agent d'entretien du Titulaire doit réaliser un autocontrôle** visuel de l'état des locaux dont il a réalisé le nettoyage.
 - **A minima une fois par semaine sur l'ensemble des sites, le responsable de sites doit procéder à un autocontrôle des prestations** auprès de son personnel chargé des opérations de nettoyage afin de s'assurer que le cahier des charges est bien respecté (fréquences, zones et éléments à nettoyer...) et que l'obligation de résultat à laquelle il est soumis est honorée.
 - **Les résultats de ces évaluations sont automatiquement accessibles par l'organisme via la plateforme extranet (ainsi que dans le rapport des activités mensuels ou lors des réunions bilans-trimestrielles)**
 - **Pour la réalisation de ces contrôles, le Titulaire doit disposer et utiliser les outils de contrôle tels que mentionnés dans l'article 16.1 du présent CCTP.**

- Des **contrôles contradictoires** prévus par trois entités distinctes : le Titulaire, le responsable de suivi du marché de la CPAM Gironde et un organisme tiers chargé du suivi des prestations. Ce contrôle aléatoire et planifié se réalise **chaque mois** de manière contradictoire, entre les 2 parties, en présence du Responsable de l'organisme en charge du suivi du marché et du Responsable de site (ou de son représentant, ce dernier ne pouvant être l'agent de service chargé de l'entretien des locaux). Il est effectué **un contrôle par mois**.

Ce contrôle consiste en une inspection des prestations réalisées par le Titulaire sur un des sites objet du marché. Il a pour but de vérifier que le niveau de qualité des prestations effectuées par le Titulaire est conforme à celui attendu. Pour ce type de contrôles, un planning prévisionnel des jours où ils sont réalisés sera communiqué au Titulaire.

L'absence du Responsable de site dûment informé de la date, de l'heure et du site contrôlé ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation par le Responsable de l'organisme chargé du contrôle.

Après chaque vérification, une réunion de suivi du marché aura lieu en présence des personnes présentes au contrôle afin de faire un bilan du résultat de l'analyse des prestations. Le Responsable de site du Titulaire apporte les réponses aux observations formulées dans le cadre d'actions correctives.

- Des **contrôles inopinés, de manière aléatoire à la demande de la CPAM Gironde**. Il consiste en une

inspection des prestations en un jour et une heure définis unilatéralement par le représentant de l'organisme. Il a pour but de sanctionner une situation de non-conformité ou de vérifier le niveau de qualité des prestations dans une zone qui n'aurait pas fait l'objet d'une évaluation. Le nombre de contrôles inopinés n'est pas limité.

- Des **audits qualité, appelés revues de contrats, réalisés** annuellement et conjointement par la CPAM Gironde, un organisme tiers (cabinet de conseil nettoyage) et le Titulaire.

Le Titulaire doit préciser, dans son offre technique, les méthodes de contrôle qu'il mettra en place pour assurer le suivi des prestations.

15.4.3 Rapports et réunions de bilan trimestriels

Des réunions partenariales composées des représentants de la CPAM Gironde et du Titulaire sont organisées 4 fois par an afin de faire le bilan des prestations réalisées et, le cas échéant, d'examiner les problèmes rencontrés lors de l'exécution des prestations ou tout autre élément jugé utile par les cocontractants pour la bonne réalisation des prestations.

A ce titre, le titulaire fournit à la CPAM Gironde un rapport de bilan de son activité, qu'il présentera lors de chacune de ces dites réunions.

Ce bilan synthétise sous forme de revue de marché, l'ensemble des aspects techniques, organisationnels, qualitatifs, sécuritaires, juridiques, humains, environnementaux, etc. impactant la vie du marché, tels que le respect des plannings, les ruptures de stock, les plans d'actions associés, etc. Le Titulaire fait état, lors de ces réunions, des moyens permettant d'améliorer ces différents aspects.

En effet, des axes d'amélioration du présent marché (performances techniques, économiques, environnementales, sociales et organisationnelles) sont régulièrement proposés par le Titulaire au regard des orientations prévues dans son cadre de réponse technique. Ces axes d'amélioration sont exposés dans les rapports de bilan établis par le Titulaire trimestriellement et présentés lors de chacune des dites réunions.

Dans ce cadre, il est rappelé que si ces axes d'amélioration modifient les stipulations du marché, dans ce cas il est contractualisé par un avenant qui précise les conditions de son exécution. À cet égard, il convient de rappeler que l'ampleur des modifications résultant de ces rapports ne peut être substantielle et remettre en cause l'économie générale du marché. Ces améliorations ne sont donc pas un vecteur permettant aux parties d'introduire dans le contrat une modification qui en changerait l'objet, en bouleverserait l'équilibre économique et / ou remettrait en cause les résultats de la procédure de passation initiale.

15.4.4 Planning d'intervention des contrôles contradictoires

Au démarrage du marché, la CPAM Gironde fournira le planning prévisionnel des contrôles réguliers contradictoires qui porteront sur les prestations récurrentes. Ce planning sera communiqué au Titulaire selon les modalités suivantes :

- Pour les contrôles contradictoires réalisés au cours de la première année d'exécution du marché, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024,
- Pour les contrôles contradictoires réalisés les années suivantes, le planning sera transmis par le responsable du Service du Patrimoine du Pôle Logistique ou par son représentant au Titulaire par courriel dans les deux (2) mois précédant le 1^{er} janvier de l'année concernée.

L'organisme se réserve le droit, en accord avec le Titulaire, de modifier partiellement ou d'adapter ce planning en cours de marché. Il en informera le Titulaire dans les meilleurs délais.

Horaires de contrôle

A titre informatif, les contrôles se dérouleront selon les horaires définis dans le planning d'intervention.

Les heures de contrôles seront communiquées au Titulaire au moins 24h avant la date et l'heure retenues de l'évaluation. Selon la plage horaire au cours de laquelle le contrôle est réalisé, l'évaluateur prend alors en compte les salissures liées à l'activité des locaux.

15.4.5 Procédure d'évaluation

Tirage au sort

Préalablement à la procédure d'évaluation, les zones à contrôler sont décidées par **tirage au sort du présent marché**.

Le tirage au sort des zones à évaluer est effectué par le Responsable du suivi du marché de l'organisme le jour de l'évaluation (pour le Siège et restaurant d'entreprises) ou 48 heures avant (pour les autres sites afin d'organiser le déplacement sur les lieux du contrôle).

On entend par zone d'évaluation un des sites de la CPAM de la Gironde qui sont énumérés en annexe 1 du CCTP, Tableau base de données.

Tout tirage au sort portera sur l'intégralité du site. Exception faite pour le Siège où le tirage au sort portera sur un ou plusieurs niveaux ou sur l'ensemble du restaurant d'entreprise.

Mode opératoire de l'évaluation

L'évaluateur définit en accord avec le Responsable de sites ou de son représentant un itinéraire d'évaluation optimisé limitant les déplacements inutiles, l'ordre des niveaux ou étages inspectés ainsi que pour les zones ou types de locaux, etc.

Dans la zone considérée, il sera procédé au contrôle de tous les éléments listés dans le tableau des prestations figurant à l'annexe 2 du CCTP, Fiches techniques.

Pour évaluer le niveau de propreté attendu, il sera procédé dans un 1^{er} temps à une vérification visuelle de l'aspect général de la zone évaluée au regard des critères généraux d'appréciation énumérés en art.5 du présent CCTP ainsi que des objectifs qualitatifs de propreté attendus définis à l'annexe 2 du CCTP, Fiches techniques.

Puis dans un 2nd temps l'évaluateur procèdera si besoin à une vérification manuelle pour constater la présence ou l'absence de poussière, de salissure, de traces, à travers notamment des outils de mesure, tels que l'échelle de Bacharach et le Bassoumètre.

Selon l'horaire auquel le contrôle est réalisé, il est pris en compte les salissures liées à l'activité des locaux. L'absence du Responsable de site dûment informé des dates, heures et zones de contrôle ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation par l'organisme.

Les résultats et notations de cette évaluation seront intégrés dans la fiche de contrôle dématérialisée tel que décrite en art. 16.2 du présent CCTP, à travers une tablette, ordinateur et ou téléphone portable. Chaque fiche de contrôle devra être signée électroniquement

En cas d'absence du représentant du Titulaire lors du contrôle contradictoire, cette fiche est validée et signée uniquement par le représentant de l'organisme qui y mentionnera l'absence injustifiée ou non du Titulaire.

La notation

Lors de chaque contrôle, une note est attribuée pour l'ensemble de la zone évaluée pondérée selon l'attribution de sa zone qualité et des critères de propreté attendue.

La notation tient compte des critères de propreté attendue tels que définis dans le tableau des prestations de l'annexe 2 du CCTP, Fiches Techniques et des critères généraux d'appréciation.

Pour chaque élément évalué, une note est attribuée de 0 à 2 selon la réalisation ou non des prestations attendues et la qualité de celles-ci :

- **2 : Satisfaisante**
- **1 : Insatisfaisante**
- **0 : Non réalisée**

Ces notes sont reportées dans la fiche de contrôle, incrémentée dans l'outil dématérialisé.

Zones qualité et seuils d'acceptabilité

Tel que renseigné, annexe 2 du CCTP, Fiches techniques, **une zone qualité** a été définie pour chaque zone correspondant à une typologie de local, et à laquelle correspond une pondération et un **seuil d'acceptabilité** et de conformité de la qualité de la prestation. Pour ce présent marché **trois zones qualité**, avec leurs seuils d'acceptabilité ont été définis comme suit :

Qualité ciblée	Seuils d'acceptabilité
(1) Zone de qualité hygiène (sanitaires et assimilés, locaux sensibles, espaces repas et assimilés, etc.)	95%
(2) Zone de haute qualité de nettoyage (bureaux, circulations, etc.)	90%
(3) Zone qualité ordinaire (locaux divers, extérieurs, etc....)	85%

Dès le début d'exécution et en cours d'évolution du marché, les seuils d'acceptabilité pourront être réajustés d'un commun accord entre la CPAM Gironde et le Titulaire.

Actions à donner à la suite des résultats de contrôle

A l'issue du contrôle, l'évaluateur compare le taux de qualité obtenu par le Titulaire aux différents seuils d'acceptabilité des prestations réalisées par zone qualité.

- **Seuil d'acceptabilité atteint** : Prestations qualifiées de satisfaisantes mais le Titulaire devra toujours *veiller à améliorer sa prestation pour parvenir au 100%.*
- **Seuil d'acceptabilité non-atteint** : Prestations qualifiées de peu satisfaisantes nécessitant des actions correctives par le Titulaire. ***Les points non satisfaisants relevés dans la fiche de contrôle doivent être repris sous 2 jours ouvrés ou dès le lendemain pour les prestations journalières.***

L'absence de mise en place d'actions correctives par le prestataire fera l'objet de pénalités définies à l'article 10 du CCAP. Si au prochain contrôle aucune mesure correctives n'a été prises, la note sera dégradée, jusqu'à ce que l'état de propreté attendu soit atteint.

Si le niveau de qualité attendu n'est pas atteint et se trouve en dessous du seuil d'acceptabilité propre à chaque zone qualité, une pénalité proportionnelle sera appliquée conformément aux dispositions de l'article 10.2 du CCAP.

15.5 Remontée et gestion des anomalies (via l'outil extranet)

Le Titulaire est également tenu de rendre compte et d'informer la CPAM Gironde des incidents et de toutes les difficultés et anomalies rencontrées qui peuvent survenir dans les locaux et/ou lors de l'exécution des prestations de nettoyage. De même, la CPAM doit pouvoir signaler les incidents et tous autres difficultés via cet outil extranet comme un :

- Défaut de fonctionnement des équipements,
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance.
- Défaut d'éclairage
- Problème de distribution électrique
- Défaut de vitrages
- Fuites et bouchages éventuels
- Fuites répétitives des équipements de production
- Manques, vols,
- Dégradations,
- Pannes, etc...

Pour ce faire, le Titulaire prévoira, au sein de sa plateforme extranet, un espace destiné à réceptionner, enregistrer et traiter l'ensemble des anomalies constatées et des demandes d'intervention et accessibles par son responsable de sites et le responsable de suivi de la CPAM Gironde.

Le Titulaire doit assurer la prise en compte et le traitement des demandes d'intervention lui parvenant via l'outil dématérialisé. Les demandes urgentes (Nettoyage, fuite, problème d'odeur...) peuvent lui être transmises par téléphone pour traitement immédiat, le Titulaire assure ensuite leur saisie (au nom du demandeur) dans l'outil afin d'en assurer la traçabilité.

Le Titulaire assure les fonctions suivantes :

- La réception des demandes des occupants du site via l'Outil,
- Le retour d'information auprès des demandeurs de la CPAM Gironde indiquant la bonne prise en compte de leurs demandes et de la gestion des anomalies
- L'analyse des demandes,
- Le déclenchement des actions correctives pertinentes,
- Le suivi de bonne fin des actions,
- Le retour d'information aux demandeurs, via l'outil, tout au long du processus de traitement,
- La validation de la clôture de l'action,
- La synthèse des informations et statistiques permettant à la CPAM Gironde de mesurer les performances du Titulaire.

A défaut de solutions digitales et en dernier recours, le titulaire mettra en place, sur chaque site, toute autre solution papier, tel qu'un cahier de liaison.

16 MOYENS HUMAINS

Les effectifs mobilisés par le Titulaire doivent être adaptés à l'exécution des prestations.

Le Titulaire devra mettre en place pour l'exécution des prestations d'entretien des locaux du personnel qualifié et formé à l'utilisation du matériel et des produits fournis pour l'exécution de ces prestations.

Une distinction est faite par le Titulaire en ce qui concerne les personnels œuvrant, et les personnels d'encadrement qui ont un rôle exclusif de suivi et d'administration des personnels œuvrant.

Le Titulaire s'engage à respecter les horaires d'intervention des prestations préalablement définis. Ces horaires d'intervention sont évoqués au présent cahier des charges.

La CPAM Gironde se réserve conformément à son droit la possibilité de contrôler la présence du personnel inscrit dans la liste donnée par le Titulaire à la prise du marché. Toute absence non justifiée sera pénalisée tel que mentionné au CCAP.

Le Titulaire se doit, dans la mesure de la reprise du personnel, de se conformer à l'organisation humaine hebdomadaire (agents oeuvrant, semi-oeuvrant et encadrant) prévue sur le marché pour la réalisation des prestations récurrentes, et renseignée dans son cadre de réponse financier_DPGF, au niveau de l'onglet « Organisation humaine PR ». Il est tenu de se conformer également à dotation annuelle totale en personnel prévue pour la réalisation des prestations récurrentes, renseignée au niveau de l'onglet « Dotation en personnel PR » et à l'organisation humaine prévue pour la réalisation des prestations annuelles de remise en état des sols, renseignée au niveau de l'onglet « Organisation humaine RE ».

Pour ce faire, le Titulaire sera réputé s'être référé à l'annexe 3 du présent CCTP, Annexe 7 (liste reprise du personnel du marché actuel de la CPAM Gironde).

16.1 Liste nominative du personnel

La liste du personnel comprend les noms et prénoms de tous les intervenants du Titulaire sur les sites concernés en précisant leur qualification et le type d'intervention qu'ils effectuent. Le nombre d'heures prévisionnelles (cf. moyens humains indiqués dans le mémoire technique) doit également être porté pour les prestations dites journalières uniquement.

Les personnels chargés de l'exécution des prestations prévues aux termes du présent marché devront avoir été engagés conformément à la législation et à la réglementation du travail.

Dans les 10 jours suivant la notification du marché, le titulaire devra fournir, au responsable du suivi du marché de la CPAM Gironde, la liste nominative des personnels de sa société intervenant dans le cadre du présent marché afin de permettre l'activation des cartes d'accès et/ou l'actualisation de la gestion des armoires électroniques. Cette liste devra être tenue à jour et faire mention de toutes modifications susceptibles d'intervenir, durant la phase d'exécution du marché, dans la composition (départs et arrivées) des équipes intervenantes. Il appartient donc au titulaire de réactualiser cette liste, en cas de modification durant la réalisation des travaux.

16.2 Désignation des agents d'exécution

Les agents désignés par le Titulaire et répertoriés dans le registre du personnel sont les seuls autorisés à exécuter les prestations de nettoyage.

Si les prestations sont réalisées par une équipe, le responsable de cette équipe est nommément désigné par le Titulaire. Toute nomination ou changement de responsable est portée à la connaissance du Pouvoir Adjudicateur qui peut le révoquer.

Le Pouvoir Adjudicateur peut demander à tout moment le remplacement d'un agent ou d'un membre de l'encadrement pour des motifs professionnels. Ce remplacement devra intervenir dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande. Ce délai peut être réduit à 24 heures si le motif provient d'une faute grave caractérisée (notamment, comportement déplacé, insultes, atteinte à la sécurité des biens et des personnels, etc.).

Le remplacement, même de courte durée, des personnels absents pour quelque raison que ce soit, devra être réalisé au plus tard le lendemain du jour où l'absence se sera produite. Toutes dispositions devront donc être prises en ce sens par le responsable du chantier qui mettra en place, en outre, pour le premier jour de l'absence une prestation minimum dans le secteur laissé vacant.

Les personnels d'intervention et de remplacement devront être accompagnés d'un responsable de niveau MP1, ou équivalent ou supérieur, qui assurera un suivi au démarrage du présent marché.

Le titulaire s'engage, conformément aux dispositions des articles L143.3 et L620.3 du code du travail, à ce que ses salariés soient employés régulièrement.

Dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé, le titulaire fournira à La CPAM Gironde pour chaque employé travaillant sur les sites, une copie de la déclaration préalable à l'embauche le concernant.

Le titulaire devra présenter au responsable de suivi du marché, tout nouveau salarié intervenant dans les locaux de la CPAM Gironde, lui indiquer le lieu où le matériel est entreposé, ainsi que le lieu et la nature des prestations à exécuter. Il en va de même pour un remplacement de personnel.

Le titulaire organisera le travail sur le site de manière à anticiper les éventuelles absences de son personnel.

Durant les congés des agents de propreté du titulaire, les remplaçants devront être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le site. La CPAM Gironde pourra refuser l'accès des installations à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie.

16.3 Qualification des agents d'exécution

Le Titulaire s'engage à ce que ses agents aient la qualification professionnelle et/ou les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Les niveaux de qualification des agents prévus pour la réalisation des différentes prestations et proposés dans le Cadre de réponse financier_DPGF et dans mémoire technique_CRT du titulaire sont contractuels et doivent être justifiés par le Titulaire. Dans le cas d'un changement d'agent par un agent moins qualifié, le Titulaire devra justifier du plan de formation mis en place pour ce dernier.

Les travaux en hauteur nécessitant l'utilisation de nacelles élévatrices ne pourront être confiés qu'à des agents titulaires du certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité (CACES).

16.4 Formation des agents d'exécution

A la prise du marché, le titulaire établit, une évaluation des compétences du personnel repris en vertu de l'application de l'annexe VII de la Convention Nationale des Entreprises de Propreté et transmet, à la CPAM Gironde, les résultats du bilan d'évaluation des besoins ainsi que les actions de formation qu'il compte engager afin d'assurer une amélioration continue de la qualité des prestations. Il réalisera également des formations aux procédés et méthodes employées, tels que l'utilisation des produits et matériels (fiches méthodes, fiches techniques, fiches de sécurité) et des protections individuelles (EPI) a minima. Il formera également ses agents aux risques figurant sur le plan de prévention.

En cours de marché, le Titulaire proposera également et à titre non-exhaustif des formations continues à ses agents leur permettant de se professionnaliser :

- A la réalisation de certains prestations (mécanisation) ;
- Aux nouveaux procédés et méthodes mis en place ;
- Aux éco-gestes, et pratiques RSE et développement durable ;

- A l'utilisation de nouveaux matériels et produits ;
- Etc.

Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de La CPAM Gironde. Le Titulaire devra fournir annuellement un état des formations suivies par les agents intervenant sur les sites de la CPAM Gironde.

Par ailleurs, il est expressément entendu que le Titulaire fera son affaire du remplacement de tout agent en formation durant ses horaires habituels de travail et s'engage à assurer la réalisation de la totalité des prestations et ce dans le respect des exigences de qualité de la CPAM Gironde.

16.5 Les agents d'encadrement

L'encadrement du personnel s'organisera en trois niveaux distincts. Le Titulaire prévoira ainsi dans son organisation :

- **Un responsable de suivi du marché (Hors site) et son suppléant en cas d'absences**
- **Un responsable de sites (100% non-œuvrant et en temps plein sur le siège social) et son suppléant**
- **Un ou plusieurs chefs d'équipe**

Le personnel d'encadrement doit parler, lire et écrire couramment le français.

16.5.1 Le responsable de suivi du marché

Le Titulaire désigne un responsable de suivi du marché qui sera 100% non-œuvrant et pourra valablement l'engager vis-à-vis des responsables de la CPAM Gironde.

Le responsable de suivi du marché est notamment tenu d'assurer la gestion et le suivi administratif et financier du marché (établissement de devis, d'avenants, tenue de réunions bilans, de reportings, etc.) Il pourra assurer des visites si nécessaires afin de remédier aux dysfonctionnements récurrents et relatés par le responsable de sites et/ou la CPAM Gironde.

Un suppléant au responsable de suivi du marché doit être prévu dans l'organisation du Titulaire. Le Titulaire s'attache à fournir à la CPAM Gironde le nom et les coordonnées du suppléant et s'engage à ce qu'il se rende disponible, à tout moment et notamment en cas d'absences prévues ou imprévues du responsable de suivi du marché.

16.5.2 Le responsable de sites

Le Titulaire désignera, un responsable de sites 100% non-œuvrant et en temps plein sur site, qui sera chargé de l'encadrement du personnel.

Ce responsable de sites 100% non œuvrant à temps plein sera de niveau agent de maîtrise confirmé (MP) ou supérieur. Le référent encadrant sera chargé de l'encadrement du personnel (en tenant compte de la reprise du personnel), garant de la bonne exécution des prestations et de l'harmonisation de la qualité du nettoyage. Un suppléant de niveau et de qualité équivalente devra être obligatoirement désigné pendant les périodes d'absence du responsable de sites (congés, maladie, ...).

Le Titulaire devra communiquer au démarrage du marché, le nom, fonction, adresse électronique et téléphone du responsable de sites.

Ce responsable doit disposer de solides compétences pour faire respecter toutes les consignes et exigences du présent CCTP et de son annexe 2, Fiches techniques, et assurer un professionnalisme et la parfaite formation des équipes mise en place.

•

Il a notamment, à sa charge et de manière non exhaustive, les tâches suivantes :

- L'organisation de la prestation globale de propreté et d'hygiène, en accord avec le responsable opérationnel du Titulaire (généralement les chefs d'équipe) dans le cadre des exigences de la CPAM Gironde,
- L'élaboration des plannings, la distribution des tâches et la surveillance de l'exécution du travail,
- L'encadrement et la coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- La discipline,
- Le contrôle du travail et/ ou la vérification de la qualité,
- Le respect des délais de réalisation,
- La réalisation des autocontrôles et contrôles contradictoires nécessaires pour garantir les objectifs de résultat attendus par la CPAM Gironde
- Le suivi de la traçabilité des prestations et des agents
- La sécurité du personnel et des biens,
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- Le respect des exigences des bâtiments de la CPAM Gironde (règlement intérieur...)
- La liaison avec la CPAM Gironde
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes,
- La représentation du Titulaire aux réunions,
- La gestion et consigne des événements anormaux,

Dans l'hypothèse où le responsable de site ne remplirait pas sa mission conformément au présent document, la CPAM Gironde se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par courrier au Titulaire du marché.

Le responsable de sites sera identifié et entrera en fonction dès la notification du présent marché. De plus, le Titulaire, doit mettre en place des outils de communication afin de lui faciliter ses missions au quotidien, conformément à l'art. 14.2 du présent CCTP.

Le responsable de sites du Titulaire doit pouvoir être joint à tout moment dans les plages horaires d'intervention. Obligation est faite au Titulaire de communiquer le numéro de téléphone mobile à la CPAM Gironde. Le Titulaire doit s'assurer à tout instant de la possibilité effective de contacter le responsable de sites et les agents présents sur le site.

En dehors des heures de travail, le Titulaire doit mettre une astreinte en place afin d'obtenir le même niveau de décision que le responsable de site. Un représentant opérationnel devra donc être joignable à tout moment en cas d'urgence.

L'agent d'encadrement devra rendre compte au représentant de la CPAM Gironde, de la bonne marche du chantier ou des difficultés éventuellement rencontrées.

16.5.3 L'adjoint au responsable de sites

Pour relayer le travail du Responsable de sites (MP) auprès des chefs d'équipes (CE) et des agents, le Titulaire doit positionner un adjoint au responsable de sites dans son organisation.

Cet adjoint devra être non-œuvrant sur une plage horaire différente de celle du responsable de site. Ils doivent toutefois avoir la possibilité de communiquer et faire un point quotidiennement.

L'adjoint doit également réaliser les missions listées ci-dessus et remplacer, de manière immédiate, le responsable de sites en cas d'absences.

16.5.4 Le(s) chef(s) d'équipe

Pour relayer le travail du responsable de sites directement auprès des agents de service, le Titulaire doit positionner un ou plusieurs chef(s) d'équipes (CE) dans son organisation.

A minima, un chef d'équipe (pouvant être semi-œuvrant ou œuvrant à 100%) est obligatoirement présent durant la présence des agents sur l'ensemble de la plage horaire.

Des suppléants de compétences équivalentes seront désignés par le Titulaire pendant les périodes d'absence de chefs d'équipe titulaires (congrés, maladie ...).

Les Chefs d'Équipes doivent être équipés de téléphones mobiles afin d'être joignables à tout moment durant leurs vacances.

Ces chefs d'équipe doivent posséder les compétences nécessaires afin d'assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail,
- Le respect des délais de réalisation,
- La coordination du travail des agents de service,
- La liaison quotidienne avec La CPAM Gironde
- La formation des agents de service,
- Le contrôle du travail et/ ou la vérification de la qualité,
- La discipline,
- La sécurité du personnel et des biens.

16.6 Les agents œuvrant

Le Titulaire veillera à mettre les moyens humains nécessaires à la bonne réalisation des descriptifs des prestations.

La qualification des agents doit correspondre aux attentes et besoins de la CPAM Gironde, mais également au périmètre du marché et aux différentes exigences du présent CCTP (mécanisation prévue, etc.)

Le personnel mis à disposition par le titulaire doit observer les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement des bâtiments de La CPAM Gironde.

Les règles suivantes doivent être respectées :

- Respect des EPI : chaussures fermées, gants et lunettes pour les opérations de nettoyage le nécessitant.
- Tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant le Titulaire (nom ou logo entreprise).
- Interdiction de fumer en dehors des zones autorisées,
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,

- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché dans l'enceinte de l'immeuble,
- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ou des substances illicites,
- Interdiction de solliciter ou de recevoir un pourboire ou avantage quelconque,
- Faire preuve de civisme envers le personnel du Pouvoir Adjudicateur et de ses usagers,
- Interdiction de faire rentrer des personnes non habilitées dans les locaux gérés par la CPAM Gironde,
- Avoir un comportement qui ne nuit pas à l'image de la CPAM Gironde.
- Interdiction de téléphoner pour ne pas déranger les collaborateurs. En effet, l'usage du téléphone portable pendant l'exécution de ses prestations est strictement interdite

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et respecter le caractère confidentiel des documents dont il pourrait avoir connaissance ainsi que des conversations qu'il aurait entendues.

16.7 Organisation durant les congés (absences prévues)

Durant les congés des agents de propreté du Titulaire, les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant de pénétrer sur les sites.

Le Titulaire s'engage à remplacer, sans délai, les agents en congés par du personnel formé aux lieux et aux missions qui lui sont confiées afin de maintenir le niveau de qualité attendu.

Le personnel remplaçant ne devra pas représenter plus du tiers du personnel affecté à chaque site.

Le Titulaire fournit une liste de remplaçants potentiels a minima 1 mois avant le départ effectif de l'(des) agent(s) concerné(s).

Le programme d'intervention établi initialement devra être suivi.

En cas d'absence anticipée, le Titulaire devra transmettre, au plus vite, l'identité du remplaçant ainsi que ses coordonnées.

16.8 Organisation en cas d'absences imprévues

Dans le cadre de la mise en place d'un marché avec obligation de résultats et avec garantie de moyens, le Titulaire ne pourra pas justifier de la non-atteinte de la qualité par les absences de ses agents.

Le Titulaire reste libre de l'organisation des remplacements pour pallier cette carence en personnel. Dans ce cas, les règles de sureté décrites à l'article précédent seront rigoureusement respectées par le Titulaire.

Le Titulaire devra, dans un délai de 24h maximum, assurer le remplacement des employés absents et s'engage au titre de son obligation de résultat à assurer la réalisation de la totalité des prestations et ce dans le respect des exigences de qualité du présent CCTP, souhaitées par la CPAM Gironde.

Aussi, il ne peut en aucun cas justifier un manquement dans l'atteinte de la qualité requise par ces absences. Le Titulaire reste libre de l'organisation de remplacement qu'il met en place pour pallier cette carence en personnel.

Le constat d'une absence injustifiée ou d'un personnel non-remplacé sous 24h pourra entraîner des pénalités pour le titulaire, conformément à l'art. 10.1 du CCAP.

17 DEROGATIONS AU CCAG-FCS

Les dérogations aux CCAG-Fournitures Récurrentes et Services, explicitées dans les articles désignés ci-après du CCTP., sont apportées aux articles suivants :

Articles du CCTP	Articles du CCAG FCS
11.3	13.3.2

18 LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : **Base de données** (Liste des bâtiments avec adresses, effectifs, nb de semaines d'activité, heures et jours d'ouverture et d'intervention)

Annexe 2 : **Fiches techniques** (descriptif et fréquences des prestations)

Annexe 3 : **Annexe 7** (Liste reprise personnel).

Annexe 4 : **Documents techniques**

ⁱ Définition de la FEP : [La FEP est l'organisme représentatif du secteur de la propreté en France](#)