

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

N° DE MARCHE : **AO 26 CA 0014**

OBJET DU MARCHE :

**PRESTATIONS DE SERVICES LOGISTIQUE POUR LE SIEGE DE LA
CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA SECURITE SOCIALE DANS
LES MINES (CANSSM)**

Filiéris est une marque déposée pour son offre de santé par la CANSSM

CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DANS LES MINES

77, avenue de Ségur - 75714 PARIS CEDEX 15

Contenu

1.	PRESENTATION DE LA CANSSM	4
1.1.	LA CANSSM : DU REGIME MINIER A FILIERIS.....	4
1.2.	LE SIEGE EN QUELQUES CHIFFRES.....	4
2.	LOT N°1 : PRESTATIONS D'ACCUEIL, DE STANDARD ET DE TACHES ADMINISTRATIVES POUR LE SIEGE DE LA CANSSM	5
2.1.	OBJET	5
2.2.	CARACTERISTIQUES GENERALES	5
2.2.1.	DONNEES CHIFFREES	
2.3.	PRESTATIONS ATTENDUES	5
2.3.1.	PRESTATIONS RECURRENTES	5
2.4.	ORGANISATION GENERALE ATTENDUE	9
2.4.1.	MODALITES DE SUIVI	9
2.4.2.	REUNION DE COORDINATION ET DE SUIVI DES PRESTATIONS	10
2.4.3.	PLANING MENSUEL PERCONNEL.....	11
2.4.4.	IDENTIFICATION ET PRESENTATION DU PERSONNEL.....	11
2.4.5.	QUALIFICATIONS ET COMPETENCES DU PERSONNEL	12
2.4.6.	MANAGEMENT DE LA PRESTATION.....	13
2.4.7.	CONTINUITE DE SERVICE	13
2.4.8.	REMPLACEMENT DE PERSONNEL.....	14
2.4.9.	MODALITE D'EXECUTION DES PRESTARTIONS.....	14
2.4.10.	LOCAL A L'USAGE DES AGENTS D'ACCUEIL	15
3.	LOT N°2 PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET DE FACTOTUM POUR LE SIEGE DE LA CANSSM	16
3.1.	OBJET ET CARACTERISTIQUES GENERALES.....	16
3.2.	LIEU D'EXECUTION ET CARACTERISTIQUES DU SITE	8
3.3.	PRESTATIONS ATTENDUES	18
3.3.1.	PRESTATIONS RECURENTES.....	18
3.3.2.	PRSTATIONS PONCTUELLES ET EXEPTIONNELLES	21
3.4.	CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	22
3.4.1.	MODALITES DE SUIVI DU PRESENT MARCHE PUBLIC.....	22

3.4.2. REUNIONS DE SUIVI.....	23
3.4.3. PERIODES D’INTERVENTION	23
3.4.4. FOURNITURES.....	24
3.4.5. STOCKAGE ET LOCAUX MENEGE MIS A DISPOSITION	25
3.4.6. PERSONNEL.....	25
3.4.7. PROGRAMME HYGIENE ET PROPRETE	28
3.4.8. NETTOYAGE DES ESPACES INOCCUPES OU VIDES.....	30
3.4.9. PLAN DE PREVENTION PENDEMIE.....	30
3.4.10. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	31

Annexes

Annexe 1 : répartition activité

Annexe 2 : métrés par étage

1. PRESENTATION DE LA CANSSM ET DU SIEGE

1.1. DU REGIME MINIER A FILIERIS

La Caisse autonome nationale de la Sécurité sociale dans les mines (CANSSM) a pour mission la gestion du régime spécial de Sécurité sociale dans les mines (maladie ; accidents du travail et maladies professionnelles ; vieillesse et invalidité).

Compte tenu de la baisse du nombre d'affiliés, les activités de prestations de Sécurité sociale, de retraite et d'actions sanitaires et sociales ont été progressivement confiées à d'autres organismes, en transfert ou en délégation de gestion.

L'activité directe de la CANSSM est désormais centrée sur la gestion, sous la marque Filieris, d'une importante offre de santé, ouverte aujourd'hui à toute la population.

Le Siège de la CANSSM se situe à Paris dans le 15^{ème} arrondissement.

En savoir plus : www.filieris.fr

1.2. LE SIEGE EN QUELQUES CHIFFRES

Au 01 janvier 2026

- 70 collaborateurs
- 5 entreprises locataires dont une en ERP (classification en ERP du 2^{ème} étage)
- 2 bâtiments dont 1 sur cour
- Nombre de visiteurs : environs 100 personnes/mois
- Nombre de plis à l'arrivée (tout confondu : lettres, recommandés, colis etc..) : 900.
- Nombre d'envois postaux (tout confondu : lettres, recommandés, colis etc..) : 500 envois/mois
- Nombre d'appels téléphoniques : 80/mois.

La prestation de service « logistique » comprend pour ce marché :

- Un lot prestation d'accueil
- Un lot prestation de nettoyage et de factotum

2. LOT N°1 : PRESTATIONS D'ACCUEIL ET DE COURRIER POUR LE SIEGE DE LA CANSSM

2.1.OBJET

Le présent lot porte sur les prestations d'accueil, de standard et de gestion du courrier pour le siège de la Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (75015).

2.2. CARACTERISTIQUES GENERALES

2.2.1. DONNEES CHIFFREES (A TITRE INDICATIF).

- Visiteurs par mois : 100 personnes/mois.
- Envois / réception postaux (tout confondu : lettres, recommandés, colis etc..) : 1400 / mois
- Appels téléphoniques : 80/mois.

2.3.PRESTATIONS ATTENDUES

2.3.1. PRESTATIONS RECURRENTES : Accueil

La présence du personnel du titulaire est requise du lundi au vendredi de 8h à 18h00 hors jours fériés. Le Titulaire devra principalement assurer les missions suivantes :

- Accueil physique du personnel et des visiteurs ;
- Gestion des appels téléphoniques entrants ;
- Gestion des courriers (arrivée/départ) ;
- Gestion des livraisons.

2.3.1.1. *Accueil physique du personnel, des locataires et visiteurs*

Les prestations récurrentes prévues au titre du présent marché consistent à **assurer l'accueil physique du personnel, des locataires et des visiteurs**, à savoir l'information et l'orientation de toute personne entrant dans les locaux (ouverture de la porte, prise en charge, enregistrement des visiteurs, orientation, éventuellement vérification de l'identité, appel du service concerné...).

L'accueil doit être **rigoureux, convivial et soigné**.

L'accueil physique du personnel et des locataires :

- Ces derniers disposant d'un badge d'accès au bâtiment, ils sont autonomes dans leurs déplacements ;
- Dans le cas où ces derniers n'auraient pas de badge à disposition sur eux, le personnel du Titulaire doit vérifier l'identité avant de leur permettre l'accès au bâtiment et leur transmettre un badge d'entrée « visiteur » après enregistrement.

L'accueil physique des visiteurs consiste à :

- Identifier le visiteur (nom, prénom, société, n° de portable, personne visitée/service) ;
- Contacter la personne visitée ;
- En cas d'attente, inviter le visiteur à patienter dans l'espace aménagé à cet effet ;
- Etablir et remettre un « badge visiteur » contre une pièce d'identité ;
- Tenir à jour le registre des visiteurs (date, heure, nom visiteur et visité avec Société). Il est précisé que **l'enregistrement des visiteurs, se fait de manière manuscrite**. Les informations, documents et instructions sont fournis par le pouvoir adjudicateur lors de la notification

En cas de situations exceptionnelles (exemple : Plan Vigipirate, mesures sanitaires (COVID, épidémies), des mesures complémentaires seront données au Titulaire par échange de courriel et confirmées par courrier.

2.3.1.2. Accueil téléphonique

Les prestations comprennent aussi la **gestion des appels sur le numéro du standard téléphonique de la CANSSM**.

L'accueil téléphonique doit être **rigoureux, convivial et concis**.

L'accueil téléphonique consiste à :

- Décrocher dès sonnerie (4 maximum que ce soit pour des appels internes ou externes) ;
- Se présenter « CANSSM/FILIERIS » ;
- Identifier précisément la demande, puis faire patienter ;
- Rechercher le correspondant ou le service ;
- Transférer les appels auprès du correspondant si celui-ci est présent, ou à son secrétariat en cas d'absence ;

En cas d'absence de l'interlocuteur, reprendre l'appel pour orienter vers un autre interlocuteur ou pour inviter à renouveler l'appel et/ou simplement prendre un

message. En aucun cas, et sauf ordre contraire, l'agent d'accueil n'est autorisé à informer un interlocuteur de la situation (présence, absence, déplacement, réunion, etc...) d'un collaborateur CANSSM ou d'un visiteur ; De plus, il est interdit de communiquer les coordonnées téléphoniques de tous les salariés de la CANSSM.

Informez immédiatement le responsable des services généraux de toutes tentatives de comportements délictueux (menaces, insultes, violences, extorsions d'informations etc...).

2.3.1.3. Gestion du courrier

Les prestations comprennent la **réception et la gestion des plis et colis**. L'accueil des livraisons et la prise en charge des livraisons qui se font par le 136 avenue de Suffren.

- La gestion du courrier « arrivé » consiste à la :
 - Prise en charge du courrier lors de son arrivée ;
 - Ouverture et/ou tri de ces derniers suivant les procédures d'ouverture/non ouverture et d'enregistrement communiquées au Titulaire lors de la réunion de coordination.
- La gestion du courrier « départ » consiste à :
 - L'affranchissement de l'ensemble du courrier (utilisation de la machine et de la balance à affranchir) ;
 - Traitement du courrier en recommandé avec ou sans A/R pour la France et l'international ;
 - Traitement des envois en Chronopost/coli Eco ou autre système postal ;
 - Gestion du stock de pochettes et d'étiquettes de Chronopost ;
 - Gestion du stock des étiquettes et des toners de la machine à affranchir ;
 - Préparation du courrier et tri pour la poste dans les caisses prévues à cet effet et mise à disposition, à partir de 16h, pour Collecte de la Poste.

2.3.1.4. Réservation des salles de réunion

La prestation comprend la prise en charge des **réservations de salles de réunion** et la transmission d'une demande auprès du prestataire du lot 2 en charge de la mise en place des salles afin que celui-ci puisse effectuer le réassort (aménagement et fourniture d'eau et de capsules pour les cafetières).

Actuellement il y a neuf (9) salles de réunion à disposition du personnel de la CANSSM. Le nombre de salle est susceptible d'évoluer au cours du marché et le nombre de réservations de réunion par voie de conséquence.

2.3.1.5. Cahier de liaison

Les agents d'accueil du titulaire du marché devront mettre à disposition des services, un cahier de « liaison » des entreprises en charge du nettoyage et de la sécurité.

Pour ces prestations, le titulaire tiendra dans les locaux une « main-courante » sur laquelle sont enregistrés :

- Les prises et fins de services,
- Le nom des agents d'accueil,
- Les incidents dont ils sont témoins dans le cadre de leur activité,
- Les enregistrements des visiteurs,
- Le nom des sociétés déposant des plis.

Ce registre, qui devra être mis à jour en temps réel, sera présenté chaque semaine au Responsable des Services Généraux de l'établissement.

2.3.1.6. Reporting/statistique de l'activité Accueil.

Le titulaire devra régulièrement et au minimum 1 fois par mois envoyer les données d'activités de son personnel.

Ces données comporteront au minimum :

- Le nombre d'appels entrants ;
- Le nombre d'appels transférés ;
- Le nombre de visiteurs en fonction des plages horaires ;
- Le nombre de livraisons.
- Le nombre de courriers réceptionnés
- Le nombre de courriers expédiés

Le Titulaire pourra proposer à la CANSSM d'autres éléments de reporting dans son offre à inclure dans l'exécution des prestations récurrentes.

2.4. ORGANISATION GENERALE ATTENDUE

2.4.1. REUNIONS DE COORDINATION ET DE SUIVI DES PRESTATIONS

Avant le commencement de la prestation, une réunion de coordination a lieu dans les locaux de la CANSSM sur le lieu d'exécution de la prestation.

➔ Lors de cette première réunion le représentant du Titulaire remet à la CANSSM :

- La liste du personnel affecté de façon régulière, ainsi que celui du personnel de remplacement, pour la réalisation des prestations, objet du présent marché ;
- Le planning nominatif des formations reçues par le personnel du Titulaire et prévues pour le présent marché public.
- Le plan de prévention

➔ Lors de cette première réunion la CANSSM remet au représentant du Titulaire :

- L'ensemble des procédures/consignes/notes lui permettant d'accomplir ses prestations (sécurité, marchés publics, Règlement Intérieur ...) ;
- Le nom du référent sur le site qui assurera la coordination entre les agents d'accueils du titulaire et la CANSSM.

Ces procédures sont écrites, diffusées et mise à jour par la CANSSM et sont la propriété unique de la CANSSM.

Le titulaire se doit de les faire appliquer rigoureusement par l'ensemble de son personnel ; ceci dès leur diffusion, sans aucun délai.

Pendant toute la durée d'exécution du présent marché public, une réunion trimestrielle est organisée, entre la CANSSM et le Titulaire dans les locaux du représentant du pouvoir adjudicateur pour réaliser un bilan de la prestation et ajuster si besoin les informations.

A cette occasion sera donné le reporting d'activités.

D'autres réunions peuvent être organisées à la demande de la CANSSM ou du Titulaire.

2.4.1. PLANNING MENSUEL PERSONNEL

Avant le 21 du mois précédent, le Titulaire devra remettre à la personne habilitée de la Direction et aux personnes habilitées des Services Généraux ou toute autre personne habilitée à le remplacer, un planning journalier des agents d'accueil pour le mois complet.

Dans le cas où le Titulaire peut fournir pour plusieurs mois le planning, ce dernier sera transmis à la CANSSM dans les mêmes conditions.

Toute modification de planning devra être notifiée et motivée à la personne habilitée de la Direction et aux personnes habilitées des Services généraux ou toute autre personne habilitée à les remplacer, par email **au minimum 48 heures au préalable**.

Le titulaire du marché s'engage à ce que ses agents n'effectuent pas, par poste de travail, une durée supérieure à celle prévue par la réglementation en vigueur. Les

agents devront en tout état de cause effectuer une pause d'au moins trente minutes toutes les six heures.

2.4.2. IDENTIFICATION ET PRESENTATION DU PERSONNEL

La **liste du personnel** fournie initialement lors de la première réunion de coordination sera régulièrement mise à jour, au fur et à mesure des changements de personnel et transmise au représentant de la CANSSM.

Il est remis aux agents du Titulaire, à leur arrivée sur le site, les fournitures nécessaires pour permettre d'effectuer leurs prestations de services.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation des clés, badges ou tout autre élément remis à son personnel et de leur garde. Les éléments sont restitués à tout moment sur simple demande de la CANSSM et au départ du personnel.

Le Titulaire sera tenu de fournir, si besoin, les EPI recommandés en cas de crise sanitaire (type COVID).

L'agent d'accueil devra toujours porter une **tenue vestimentaire sobre, correcte, propre et conforme aux habitudes d'un service accueillant du public**. Elle doit être représentative des fonctions exercées (Tailleur pour les femmes, costume pour les hommes).

Les tenues ne sont pas fournies ni à la charge de la CANSSM.

Il est également demandé au personnel le port d'un badge identifiant l'entreprise Titulaire du marché public.

2.4.3. QUALIFICATIONS ET COMPETENCES DU PERSONNEL.

La qualification du personnel du Titulaire doit être adaptée à la nature des locaux et à l'activité de la CANSSM.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition des agents d'accueil ayant reçu la formation minimum de base rendue obligatoire en application de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Les agents devront **à minima** satisfaire les prérequis suivants :

- Formation initiale en technique d'accueil,
- Utilisation des outils informatiques (bureautique, recherche sur l'Intranet, annuaire, etc.),
- Maîtrise de la langue française (écrite et orale),

- Bonne présentation,
- Grande capacité d'écoute et de communication,
- Sens aigu de la confidentialité,
- Capacité d'adaptation aux diverses situations rencontrées sur le site de la CANSSM.
- Réactivité et compte rendu immédiat aux responsables de la CANSSM.

Au cours de l'exécution des prestations, le personnel du Titulaire affecté sur le site doit bénéficier de formations complémentaires effectuées par le Titulaire pour remédier aux dysfonctionnements qui peuvent être identifiés au cours des différents contrôles ou pour répondre à une évolution des procédures du représentant de la CANSSM.

2.4.4. MANAGEMENT DE LA PRESTATION (CONTROLE)

Le Titulaire a la responsabilité des contrôles sur son personnel.

Ces différents contrôles, effectués par le Titulaire à l'égard de son personnel sont définis ci-dessous :

- S'assurer de la prise et fin de poste du personnel aux jours définis ;
- S'assurer de la mise en place d'un service minimal en cas d'arrêt de travail de son personnel ainsi que les délais de remplacement.

A ce titre, le Titulaire ne peut, sans l'accord du représentant de la CANSSM ou sauf cas de force majeure soumis à son appréciation, procéder au remplacement définitif de personnel.

- Assurer des contrôles réguliers pour mesurer la qualité des prestations fournies tant sur l'accueil téléphonique que sur l'accueil physique. Des contrôles inopinés renforcent les deux mesures précédentes.

En cas de retard ou d'absence, le remplacement du personnel d'accueil devra être assuré par un personnel de qualifications équivalentes, préalablement soumis à l'acceptation du représentant de la CANSSM et accepté par ses soins lors des réunions de suivi.

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le Titulaire est tenu de prendre toutes les mesures devant permettre d'assurer des conditions normales d'activité. Dès qu'il a connaissance de ces arrêts de travail, et quel qu'en soit le motif, le Titulaire doit en informer immédiatement le représentant de la CANSSM.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de cette situation pour modifier ses bases tarifaires, même sur une période ponctuelle s'il est contraint de faire assurer les prestations par d'autres personnels, plus qualifiés ou à un prestataire externe.

Pour toute absence de son personnel, le Titulaire peut encourir, sans mise en demeure préalable, une pénalité dans les conditions définies au CCAP.

2.4.5. CONTINUITE DE SERVICE

Les prestations doivent se dérouler sans interruption.

Il appartient donc au titulaire d'assurer la présence permanente de son personnel sur le poste de travail durant l'intégralité de la plage d'intervention, définie pour le site ou sur le bon de commande en cas de prestation ponctuelle.

Les agents d'accueil sont tenus d'attendre l'arrivée des agents assurant leur relève. Il appartient au titulaire d'organiser la prestation en conséquence.

En cas de défaillance d'un agent, le titulaire doit pourvoir à son remplacement dans un **délai maximal de deux heures** par un agent dûment formé et présentant un profil identique.

2.4.6. REMPLACEMENT DE PERSONNEL

Le représentant de la CANSSM se réserve le droit de demander au Titulaire le remplacement du personnel défaillant dans le déroulement de la prestation, objet du présent marché public.

Dans ce cas la CANSSM notifiera par mail doublé d'un courrier A/R au Titulaire les insuffisances reprochées. Le Titulaire s'engage à remédier à ces insuffisances dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception écrite de ladite notification.

2.4.7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le personnel affecté par le Titulaire à l'exécution des prestations objet du présent marché public demeure en toutes circonstances placées sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives du Titulaire.

Le cas échéant, le personnel appelé à travailler dans les locaux de la CANSSM à l'occasion de l'exécution du présent marché doit se conformer au Règlement Intérieur et aux Règles d'accès et de sécurité applicables.

La CANSSM s'engage à mettre à la disposition du Titulaire les moyens et informations disponibles nécessaires à l'exécution des prestations objet du marché public.

Ces prestations sont réalisées par le Titulaire **conformément aux règles de l'art.**

Le titulaire est soumis à une **obligation de résultat**. Il se porte en conséquence garant du fait que les prestations demandées seront effectuées **dans les délais et conditions fixés par le présent marché public.**

En toute hypothèse, le Titulaire est soumis, vis-à-vis de la CANSSM, à un devoir de conseil et d'alerte pour tout problème identifié dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché public. Il propose et formalise les solutions envisageables.

2.4.8. LOCAL A L'USAGE DES AGENTS D'ACCUEIL

Des installations sanitaires et des vestiaires (casiers fermant à l'aide d'un cadenas) sont mis à la disposition des salariés du titulaire intervenant dans le cadre de ce marché.

Un état des lieux contradictoire sera établi entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire lors de la mise à disposition des locaux et lors de la restitution des locaux.

Le titulaire s'engage à n'utiliser les locaux aux seules fins de l'exécution des prestations.

La CANSSM fournit le titulaire en clés ou badges, en quantité suffisante. Un récépissé est établi et signé par les parties.

En cas de perte ou de vol, le titulaire en avise aussitôt la CANSSM et les remplacements sont à sa charge. A la fin du marché, le titulaire est tenu de restituer à la CANSSM les clés ou badges qui lui ont été confiés pour l'exécution de sa prestation.

Les agents devront également maintenir en permanence les lieux d'accueil en ordre.

3. LOT N° 2 PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET FACTOTUM POUR LE SIEGE DE LA CANSSM

3.1. OBJET ET CARACTERISTIQUES GENERALES

Les prestations objet du présent marché sont les suivantes :

- Le nettoyage et l'entretien courant des locaux, ainsi que la fourniture des produits d'entretien et d'hygiène nécessaires à l'exécution des prestations, et des consommables pour les appareils des sanitaires ;
- Certaines prestations particulières et ponctuelles de nettoyage.

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

Le titulaire du présent marché est tenu par une **obligation de résultat**. Il veillera à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires pour mener à bien l'exécution de ce marché dans le cadre des horaires fixés et des dispositions spécifiques du siège de la CANSSM.

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

- **l'aspect** (après nettoyage, les locaux et leurs équipements devront présenter une impression visuelle de netteté et de propreté) ;
- **le confort** (la notion de confort sera appréciée par rapport aux perceptions olfactives, tactiles et auditives) ;
- **la propreté** (elle est définie comme l'absence de poussières ou de salissures adhérentes) ;
- **la sécurité** (aucune surface glissante, travaux à grande hauteur (trois mètres et plus) seront effectués au moyen exclusif de matériels répondant aux normes réglementaires en vigueur, balisage des zones en cours de nettoyage...).

Le nettoyage des locaux devra être très soigné. En cas de non-conformité entre les prestations attendues et les prestations réalisées et cette non-conformité constatée à de nombreuses reprises lors des réunion régulières la pénalité prévue à l'article 8.1 du CCAP sera appliquée.

3.2. LIEU D'EXECUTION ET CARACTERISTIQUES DU SITE

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de décrire les prestations de nettoyage du siège de la CANSSM situé au :

CANSSM
77, avenue de Ségur
75015 PARIS

Description du site du Siège de la CANSSM dit « Immeuble Ségur »

Les prestations devront être exécutées dans les locaux occupés par la CANSSM, les espaces de circulation et les sous-sols du bâtiment « A » sur rue et les parties communes et sous-sol du bâtiment « B » sur cour.

Immeuble 77 avenue de Ségur – Bâtiment A - surface utile brute totale : 3 433,90 m² sur 6 étages avec sous-sol.

NIVEAU	Surface Utile Brute en m ² (SUB)
R+6	363,95
R+5	525,85
R+4	604,30
R+3 (<i>non compris</i>)	617,85 (<i>En location actuellement</i>)
R+2 (<i>non compris</i>)	629,60 (<i>En location actuellement</i>)
R+1	606,20 (<i>En location actuellement</i>)
RDC (<i>location non comprise</i>)	469,11 (CANSSM) + 125,19 (<i>En location actuellement</i>)
Salle Ségur (accès cour)	26,00
Couloir du sous-sol	120,00

Cour bâtiments A et B :

NIVEAU	Surface Utile Brute en m ² (SUB)
Cour	359,65

NIVEAU	Surface Utile Brute en m ² (SUB)
Passage cocher côté Suffren	42,50

Immeuble 77 avenue de Ségur – Bâtiment B - surface utile brute totale : 611,60 m² sur 5 étages avec sous-sol.

NIVEAU	Surface Utile Brute en m ² (SUB)
R+5 (<i>plateau loué non compris</i>) parties communes	8,73
R+4 (<i>plateau loué non compris</i>) parties communes	6,39
R+3 (<i>plateau loué non compris</i>) parties communes	6,39
R+2 (<i>plateau loué non compris</i>) parties communes	6,39
R+1 (<i>plateau loué non compris</i>) parties communes	6,39
RDC (<i>plateau loué non compris</i>) parties communes	13.87
Couloir du sous-sol	40,00

(Voir plans en annexe 2 du présent CCTP)

A titre informatif, les locaux comprennent différents types de surfaces au sol :

- Revêtement PVC (sol souple)
- Carrelage
- Parquets
- Moquette
- Marbre

Estimation vitrerie totale du bâtiment A : 868 m². Cette estimation pourra être adaptée lors de la visite obligatoire du site

Estimation vitrerie du bâtiment B (parties communes uniquement) : 35 m²

Les surfaces sont données à titre indicatif. Le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

3.3. PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent marché compte des prestations dites récurrentes, « de base » dont la réalisation est permanente et générale (au regard de la périodicité de la tâche), et des prestations qui seront réalisées « sur demande » au cas par cas, dont la périodicité est prévisionnelle. Les annexes financières du marché récapitulent ces spécificités. Toutes ces prestations devront faire l'objet d'une offre chiffrée dans le « cadre de décomposition des prix ».

3.3.1. PRESTATIONS RECURRENTES (FORFAIT)

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et équipements dont l'objectif est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté de confort et d'hygiène.

Les prestations devront être exécutées dans les locaux occupés par la CANSSM et les espaces de circulation.

Mission générale :

- ✓ Le nettoyage des abords des bâtiments, des terrasses, balcons, des portes d'accès, de la signalétique, du hall d'accès, des ascenseurs, des cloisons de bureaux, des circulations, des sanitaires, des salles de réunions, des locaux de reprographie, des circulations techniques, de certains locaux techniques.
- ✓ Le nettoyage des vitrages intérieurs et extérieurs.
- ✓ Le nettoyage des cuivres
- ✓ Le nettoyage des balcons et terrasses accessibles du bâtiment A et de la terrasse du dernier étage du bâtiment B
- ✓ Le nettoyage des sous-sols
- ✓ Le nettoyage de la vaisselle de la Direction Générale (si nécessaire)
- ✓ La fourniture des matériels et consommables sanitaires, réceptacle à hygiène féminine.
- ✓ L'évacuation des déchets et la sortie, le remisage et le nettoyage des bacs à déchets.
- ✓ Sortie pour 16h30 et rentrée vers 17H30 des containers de déchets sur l'avenue de Suffren (136) lors du passage des services de ramassage de la ville de Paris.
- ✓ Nettoyage des accès extérieurs à l'immeuble dans les conditions définies par le règlement de voirie de La Ville de Paris, notamment le déblayage et l'enlèvement de la neige devant les accès à l'immeuble, avec mise en place de sel également aux abords du bâtiment pour éviter le verglas ainsi que dans la cour intérieure.
- ✓ Le nettoyage régulier des locaux occupé par la CANSSM et les parties communes de l'immeuble. Le nettoyage du Hall du 77 Ségur, au minimum 2 fois par jour, le midi avant la reprise de l'après-midi et le soir lors du nettoyage général.
- ✓ Arrosage et nettoyage des plantes situées à l'accueil.
- ✓ Le nettoyage des fontaines à eau au RDC et dans les étages.
- ✓ Les appareils d'hygiène et sanitaires y compris leur entretien, les fournitures et la recharge en consommable, la destruction des déchets...

- ✓ La dératisation, désinsectisation et la désinfection (3D) 4 visites annuelles.
- ✓ Le nettoyage des salles de réunion avant (préparation de la salle (ex : bouteilles) vérification si présence des éléments nécessaires à la tenue de la réunion (tableau, sièges) et nettoyage si nécessaire) et après utilisation (nettoyage et préparation si nécessaire en cas de nouvelle réunion)
- ✓ Le nettoyage du « passage cocher » du 136 avenue de Suffren et de la cour intérieure au nettoyeur Haute pression.
- ✓ Nettoyage ponctuel consécutif à des incidents : bouteille brisée, dégâts des eaux, dégâts suite à personne malade ou accidentée...
- ✓ Prestation de type Factotum (relamping, petite manutention, archivage)

TYPE DE MISSION	COMMENTAIRES	INCLUS AU FORFAIT
NETTOYAGE QUOTIDIEN	· La recharge des appareils sanitaires (essuie-mains papier feuille à feuille, papier hygiénique, savon liquide...). · Organisation et planification du nettoyage des locaux, · Gestion et contrôle du personnel et de la qualité des prestations · Gestion et stockage des outillages, fournitures et ingrédients nécessaires à la réalisation des prestations, · Information auprès du responsable de la CANSSM de tout désordre (WC bouché, fuite, abattant cassé, lampe grillée...) · Nettoyage des sanitaires – 2 passages par jour · Les jours ouvrés remise en ordre des salles de réunion entre 2 réunions · Nettoyage des micro-ondes · Nettoyage des réfrigérateurs · Nettoyage et préparation des salles de réunion · Nettoyage du passage cocher côté 136 av de Suffren	OUI
FOURNITURES SANITAIRES	· Approvisionnement en fonction des besoins en fournitures des appareils sanitaires et mise à disposition sur site pour la recharge des appareils sanitaires. Sont concernés : · Distributeur de sachets · Distributeur de papier hygiénique · Poubelles avec couvercle et ouverture non manuelle · Distributeur de savon · Essuie-mains jetables · Réceptacle à hygiène féminine : échange des containers 2 fois par mois Y compris :	OUI

TYPE DE MISSION	COMMENTAIRES	INCLUS AU FORFAIT
	· L'échange gratuit des matériels détériorés, sauf en cas de dégradation volontaire · Livraison de dépannage en cas de rupture du stock	
NETTOYAGE VITRERIE Bâtiment A : Fenêtres côté intérieur et côté extérieur Vitrerie côté interne et externe le long des circulations intérieures de la CANSSM (Hall, bureaux) Cage d'escalier principal Bat A : Verrière coté interne et cage d'ascenseur coté externe Bâtiment B : Vitres des halls et de la cage d'escalier coté tourelle	2 fois par an L'ensemble des moyens d'accès est à la charge du Prestataire	OUI
	2 fois par an L'ensemble des moyens d'accès est à la charge du Prestataire	OUI
Nettoyage des balcons et terrasses accessibles du bâtiment A et de la terrasse du dernier étage du bâtiment B	1 fois par an	OUI
DESINSECTISATION – DERATISATION	4 fois par an Prévention de la pénétration et du développement des rongeurs et/ou des insectes : - 4 visites annuelles dans l'ensemble du bâtiment, dans les sous-sols y compris dans les locaux en location - Toute intervention ponctuelle consécutive à la réapparition de rongeurs et/ou d'insectes - Élimination de toute infestation de rongeurs et/ou d'insectes	OUI
	DESINFECTION	NON
	Sur demande d'intervention de la CANSSM	

TYPE DE MISSION	COMMENTAIRES	INCLUS AU FORFAIT
NETTOYAGE EXCEPTIONNEL	Sur demande d'intervention de la CANSSM et sur devis accepté	NON
FACTOTUM SANITAIRES SALLES DE REUNION	Du lundi au vendredi, de 10h00 / 14h00 et 18h / 21h.	OUI

3.3.2. PRESTATIONS PONCTUELLES ET EXCEPTIONNELLES (BONS DE COMMANDE)

Les prestations ponctuelles et exceptionnelles sont réalisées à la demande expresse du pouvoir adjudicateur sur la base des prix mentionnés dans le bordereau des prix unitaires annexé à l'acte d'engagement du présent marché, et par l'envoi d'un bon de commande.

Ces opérations ponctuelles de nettoyage sont notamment :

- Nettoyage exceptionnel,
- Recours à un agent d'entretien supplémentaire,
- Désinfection,
- Autres prestations sur devis (par exemple : nettoyage de la verrière extérieur avec nacelle)
- **Prestations exclues (locaux techniques et informatiques)**

3.4. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.4.1. MODALITES DE SUIVI DU MARCHE

3.4.1. REUNIONS DE SUIVI

Pour assurer une exécution irréprochable de ce marché sur le site, une réunion est organisée deux fois par an dans les locaux de la CANSSM avec a minima le responsable de site et le responsable du suivi du marché.

3.4.2. PERIODES D'INTERVENTION

Pour les prestations de nettoyage, la période d'intervention de jour est réalisée aux horaires et jours suivants :

Jours ouvrés :

- ✓ de 10h00 à 14h00 incluant : nettoyage, mise en place/réassort des salles de réunion, factotum.
- ✓ et de 18h00 à 21h00 incluant : nettoyage, mise en place/réassort des salles de réunion, factotum.

Ces horaires pourront être réadaptés au site ; Ils feront l'objet d'une proposition de la part du prestataire à la CANSSM pour accord.

- ✓ Samedi : opération ponctuelle de nettoyage uniquement après accord de la CANSSM

Sauf émission d'un bon de commande demandant l'exécution de prestations ponctuelles, les personnels du titulaire n'interviennent pas dans les locaux en dehors des jours et horaires convenus.

Les délais d'intervention à compter de la réception du bon de commande pour les opérations particulières de nettoyage sont précisés dans chaque bon de commande.

3.4.3. FOURNITURES

La fourniture du matériel et des accessoires nécessaires à la réalisation des prestations, leur entretien, leur réparation ainsi que la fourniture des produits de nettoyage et d'hygiène sont à la **charge du titulaire**.

Ces produits doivent être eco-labellisés ou équivalents (fiches techniques à fournir).

La société fournit et met également en place les produits tels qu'essuie-mains jetables, papier de toilette, savons liquide, et de façon générale tous consommables sanitaires.

La société veille à l'approvisionnement constant des distributeurs.

Pour les essuies mains jetables, les distributeurs de savon, les distributeurs de papier hygiénique, les couvres sièges WC et les réceptacles à hygiène féminine, le Prestataire propose à la CANSSM, la quantité et la nature des équipements du site de la CANSSM, en fonction de la configuration de chaque sanitaire. Toute évolution, en plus ou en moins, de l'un quelconque de ces éléments fera l'objet d'un accord de la CANSSM.

Concernant la mise à disposition des équipements, ceux-ci seront mis à disposition de la CANSSM prêts à l'emploi, c'est à dire que le Prestataire se charge de les fournir, de les livrer sur site, de les installer, et, éventuellement, de les fixer si cela s'avère nécessaire aux emplacements définis par la CANSSM.

Le Prestataire assure la maintenance complète de ces équipements et procède, sans surcoût, à toute réparation ou échange d'équipement défectueux sauf en cas de détérioration volontaire qui ne lui serait pas imputable.

En cas de vol d'équipement, la fourniture et la mise en place d'un nouvel équipement est conditionnée à l'acceptation d'un devis par la CANSSM.

À l'issue du Marché, ou en cas de résiliation, le Prestataire se chargera de toutes les opérations nécessaires à la récupération des équipements, y compris leur démontage et rebouchage des trous, dans les locaux concernés.

Le Prestataire assure la fourniture des consommables nécessaires au bon déroulement de la mission, il en assure la gestion de leur stock et se charge de la livraison jusqu'au lieu de stockage prévu par la CANSSM. La CANSSM met à disposition du titulaire des zones de rangement pour l'entreposage des matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations, ainsi que les moyens d'accès aux locaux (badges nominatifs et clés).

La demande de réapprovisionnement par la CANSSM doit être exceptionnelle. Le Prestataire se charge d'approvisionner de façon régulière et suffisante les consommables pour répondre à la consommation et éviter les ruptures de stock. Toutefois, en cas de rupture de stock signalée par la CANSSM, une livraison de dépannage sera effectuée sous 2h après la demande.

Le titulaire dispose gratuitement de l'eau et du courant électrique nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Obligations concernant les produits utilisés

Le titulaire doit, pour tout changement de produits prévu initialement dans son offre, soumettre à la CANSSM pour validation :

- une notice détaillée précisant notamment la provenance et l'origine des produits
- un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité.

Préférence doit être donnée en toutes circonstances aux produits les plus respectueux de l'environnement, notamment ceux ayant obtenu un Ecolabel officiel – marque NF ENVIRONNEMENT ou un Ecolabel européen.

Les techniques et produits utilisés doivent être sélectionnés afin d'éviter tout risque pour les occupants des locaux.

3.4.4. STOCKAGE ET LOCAUX MENAGE MIS A DISPOSITION

Le stockage des produits est effectué dans des locaux désignés à cet effet par le responsable du site et représentant de la CANSSM. Les matériels, équipements ou produits ne doivent pas être déposés en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention.

Le titulaire assure l'entretien des locaux mis à sa disposition (vestiaire ménage et espaces rangements ménage), le responsable se réserve le droit d'effectuer à tout moment les contrôles qu'il jugerait nécessaires.

Toute précaution est prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

3.4.5. PERSONNEL

Le titulaire communique à la CANSSM, dans les 8 jours suivant la notification du marché, le nom des personnes affectées à la réalisation dans ses locaux des prestations objet du présent marché, ainsi que le nom du chef d'équipe. La détermination du nombre d'heures travaillées et du nombre de personnes affectées à ce travail est sous la responsabilité du Prestataire, mais dans un but de sécurité, celui-ci devra donner le nom des personnes et les horaires de travail prévus.

Le titulaire s'engage à signaler toute modification affectant l'organisation des prestations et la liste de son personnel susceptible d'intervenir sur le site de la CANSSM. Tout changement de personnel devra être notifié 8 jours minimum avant le jour du changement.

3.4.6.1. Formations

Le titulaire fera son affaire de l'organisation et des frais de la formation spécifique au site, ainsi que de la création et mise en place des fiches de postes pour l'ensemble du personnel sur site.

Trois mois au plus tard après la notification du marché, le titulaire transmettra, pour validation, l'ensemble du plan de formation au représentant de la CANSSM.

Le plan de formation devra comporter l'ensemble des formations proposées, qu'elles soient techniques ou générales.

Le titulaire fournira ensuite, tous les six mois, pour les personnels présents sur le site chargés de l'exécution des prestations du marché, la liste des formations dispensées au cours du semestre précédent ainsi que celles qui seront organisées au cours du semestre à venir.

Le non-respect de cette disposition expose le titulaire à l'application des pénalités prévues par l'article 9 du CCAP.

3.4.6.2. Qualifications et habilitations particulières à certains personnels

Le titulaire du présent marché fournira, avant tout commencement d'exécution du marché et au plus tard un mois après la notification du marché, la copie des

habilitations obtenues par ses personnels, conformément aux exigences du présent article.

Pour l'entretien des façades vitrées

Tout matériel de type « nacelle élévatrice » ou échafaudages (selon l'offre du titulaire), éventuellement nécessaire, est à la charge du titulaire. Le titulaire désignera donc les personnels formés et habilités à l'utilisation du matériel proposé pour le nettoyage des façades. Ce type de matériel ne pourra être stocké sur site que pour la durée de l'intervention.

Pour l'entretien des points lumineux

Le titulaire devra justifier de l'habilitation « basse tension » niveau B0.

3.4.6.3. *Tenue et comportement des personnels du titulaire*

Tenue

Le titulaire est tenu de fournir deux tenues de travail (pour permettre leur remplacement lors du nettoyage, type blouse ou cote de travail portant un insigne distinctif) aux personnels intervenant dans les locaux de la CANSSM. La tenue de travail, qui sera d'une propreté irréprochable, est obligatoire pour l'accès à l'ensemble des locaux de l'immeuble.

Toute tenue jugée inadaptée (sale, déchirée, etc.) ou non conforme aux dispositions du présent article sera remplacée, par le titulaire, sur simple demande verbale de du représentant de la CANSSM.

Des vestiaires seront mis à disposition du personnel du titulaire.

Comportement

L'ensemble du personnel déployé est tenu à une stricte obligation de discrétion, de courtoisie et de confidentialité. La CANSSM se réserve le droit de demander au titulaire le remplacement immédiat de tout employé ne respectant pas ces obligations.

Le titulaire doit avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques, les machines à photocopier, les ordinateurs, lui est interdit. Les EPI restent à la charge du prestataire.

3.4.7. PROGRAMME HYGIENE ET PROPRETE

Etabli par le Prestataire, et transmis pour information à la CANSSM, la parfaite exécution de ce programme n'exonère pas le Prestataire de son obligation de résultat : dans le cas où le programme ainsi défini ne permettrait pas d'atteindre le niveau de performance défini pour le présent service, il appartient au Prestataire d'adapter le programme hygiène et propreté.

Par contre, s'il apparaît que la non atteinte de la performance est due à une exécution manifestement non conforme au programme hygiène et propreté.

Les cheminements à l'intérieur de l'établissement de l'ensemble du personnel de nettoyage seront établis en concertation avec la CANSSM (questions de sécurité et de confidentialité).

Conformément aux règles professionnelles et aux règles de l'art, la société effectuera le nettoyage des locaux en tenant compte que ceux-ci peuvent être différenciés en 4 familles distinctes concernant les locaux occupés par la CANSSM :

- ✓ Bureaux et couloirs des étages
- ✓ Les 4 cages d'escalier ainsi que les 3 ascenseurs
- ✓ Les salles de réunion
- ✓ Les espaces toilettes et le hall du 77 Ségur

Performance à obtenir : La mesure de la performance du service de nettoyage - hygiène s'appuie sur la définition de niveaux de qualité suivant la spécificité des locaux. Ces locaux sont regroupés dans 4 familles de 1 à 4. Ils incluent chacun une part de nettoyage et une part de collecte des déchets.

Le prestataire proposera en début de marché des fiches de contrôle ainsi que des indicateurs de qualité. Des vérifications seront réalisées conjointement, chaque trimestre

Les gammes de nettoyage fournies ci-après ont pour but de permettre au candidat d'élaborer son offre financière.

	FAMILLE 1	FAMILLE 2	FAMILLE 3	FAMILLE 4
Lieux	Bâtiment A : Bureaux et couloirs des étages occupés par la CANSSM	Bâtiments A et B : 3 ascenseurs, 4 cages d'escalier	Bâtiment A : Salles de réunion de la CANSSM	Bâtiment A : Sanitaires, et tous locaux intervenant dans la filière d'élimination des déchets.
Généralités	Les prestations doivent permettre de conserver un état de propreté satisfaisant tout au long de la journée.			Netteté et hygiène irréprochable.
Déchets : au sol, poubelles :	1 fois par jour, tous les jours ouvrés	1 fois par jour, tous les jours ouvrés	Chaque jour ouvré, et entre chaque réunion	2 fois par jour, tous les jours ouvrés
Entretien des sols : poussières visibles,	1 fois par jour, tous les jours ouvrés	Les halls d'entrée des bâtiments A et B :	Chaque jour ouvré et entre chaque réunion	2 fois par jour, tous les jours ouvrés

taches, salissures traces de pas etc.		2 fois par jour, tous les jours ouvrés		
		Pour les autres zones de la famille 2: 1 fois par jour, tous les jours ouvrés		
Plans de vasques des toilettes -lavabos				2 fois par jour, tous les jours ouvrés
Mobilier : poussières visibles et traces de doigt	1 fois par jour, tous les jours ouvrés		Chaque jour ouvré, entre chaque réunion	
murs, équipements et accessoires :	1fois par semaine	Ascenseurs (3), dont miroirs : 1 fois par jour, tous les jours ouvrés	pour les murs : 1 fois par semaine pour les équipements : 1 fois par jour, tous les jours ouvrés	2 fois par jour, tous les jours ouvrés
Portes : élimination des taches et traces de doigt	1 fois par semaine	Ascenseurs (3) : 1 fois par jour, tous les jours ouvrés	1 fois par semaine	1 fois par jour, tous les jours ouvrés
Passage cocher du 136 avenue de Suffren et cour	1 fois par semaine			
Bâtiment A et B : Nettoyage vitrerie extérieure c'est-à-dire vitres des fenêtres côté intérieur et côté extérieur Cloisons : Vitrerie côté interne et externe le long des circulations intérieures de la CAN (hall, bureaux)	1fois par semestre			1 fois par semestre pour les toilettes
les glaces et miroirs				2 fois par jour, tous les jours ouvrés
Sanitaires : tâches, salissures				2 fois par jour, tous les jours ouvrés
Trace de calcaire sur robinetterie et accessoires				1 fois par jour, tous les jours ouvrés
Micro-ondes				1 fois par jour, tous les jours ouvrés
Réfrigérateurs				1 fois par semaine

3.4.8. NETTOYAGE DES ESPACES INOCCUPES OU VIDES

Certaines surfaces, étages peuvent se trouver inoccupés par une activité ou du personnel. Malgré tout, pour la bonne conservation du patrimoine, le nettoyage de ces espaces est nécessaire.

3.4.9. PLAN DE PREVENTION PANDEMIE

Le Prestataire, face à un risque d'infection de type pandémique, prendra les différentes mesures de protection sanitaire des personnes ayant pour objectif de protéger le plus possible les personnes au voisinage d'un malade ou de personnes en phase d'incubation en fonction des préconisations des pouvoirs publics.

Pour se faire, le Prestataire prendra toutes les dispositions pour mettre en place sur le site de Ségur des produits conseillés par les pouvoirs publics ou des préconisations déterminées lors des comités d'hygiène et de sécurité de la CANSSM.

De même il disposera, sur l'ensemble du site, des réceptacles à déchets permettant de collecter de façon correcte les éléments contaminés dans des sacs prévus à cet effet.

Le Prestataire prendra également toute disposition auprès de ses équipes pour que cette pandémie n'altère pas la prestation d'hygiène et de propreté des locaux.

Organisation en cas de pandémie impliquant une réduction du taux d'occupation des bureaux du siège

PANDEMIE : Adaptation des prestations pendant la période de la pandémie en cas de diminution du taux d'occupation des locaux du siège.

En cas de pandémie et selon la période communiquée par l'acheteur, le prestataire s'engage à prévoir :

- Une personne pour la permanence, de 10h00 à 14h00, principalement axée sur le nettoyage des sanitaires et de la désinfection des locaux mais, également, des parties communes. Celle-ci est amené à réaliser, ponctuellement, d'autres tâches.
- Deux personnes constituant l'équipe du soir pour la réalisation du nettoyage des bureaux qui auront été occupés dans la journée. Ceux-ci réaliseront, également, le nettoyage des salles de réunion et des circulations. L'ensemble des bureaux sera nettoyé une fois par semaine. »