



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Haute-Corse

Cahier des Clauses Techniques Particulières COMMUN A TOUS LES LOTS (CCTP)

Accord-cadre de services

**PRESTATIONS DE NETTOYAGE POUR LES SITES DE LA CAISSE PRIMAIRE
D'ASSURANCE MALADIE DE HAUTE-CORSE**

Sommaire

Article 1.	Introduction	4
1.1	Finalités des prestations	5
Article 2.	Description des locaux – Superficies et Organisation de la prestation.....	6
2.1	Description des Locaux et éléments chiffrés	6
2.2	Jours de travail et horaires d'intervention	8
2.3	Généralités - Horaires pour interventions	8
Article 3.	Description des prestations attendues.....	8
3.1	Définition des fréquences et zones	8
3.2	Contenu des prestations programmées	10
3.3	Les prestations à la demande	11
Article 4.	Modalités d'exécution des prestations	11
4.1	Réunion préparatoire à la mise en place des prestations	12
4.2	Organisation du travail	12
4.2.1	Modalités d'accès	12
4.2.2	Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations	13
4.2.3	Mise à disposition de fluides et énergie	13
4.2.4	Matériels et équipements mis à disposition du titulaire	14
4.3	Consignes particulières sur l'organisation du travail	14
4.3.1	Confidentialité	14
4.3.2	Protection des installations	14
4.4	Fin de service	15
4.4.1.	Interdictions	15
4.4.2	Consignes particulières	16
4.4.3	Règles de sécurité et plan de prévention	16
4.4.4	Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation	17
Article 5.	Encadrement du Personnel.....	17
Article 6.	Le personnel œuvrant	18
Article 7.	Tenue de Travail.....	19
Article 8.	Grèves, Absence, Arrêt de travail et Service Minimum.....	19
Article 9.	Moyens Matériels du Titulaire	19
Article 10.	Spécifications Environnementales	20
Article 11.	Utilisation de Produits, Consommables et Matériel de Qualité Ecologique	20
11.1	Produits de qualité écologique	20
11.2	Consommables de qualité écologique	21

11.3 Matériels de qualité écologique	21
11.4 Exigences environnementales	21
Article 12. Pratiques Socio et Eco-Responsable de l'Entreprise.....	22
12.1 Horaires d'exécution des prestations en journée	22
12.2 Formation	22
12.3 Acheminement du personnel	22
12.4 Gestion des ressources	22
12.5 Gestion des déchets	23
Article 13. Contrôle des prestations et Suivis.....	23
13.1 Etat de propreté au début du marché	23
13.2 Autocontrôle	23
13.3 Les contrôles contradictoires	23
13.4 Les contrôles programmés	23
13.5 Les contrôles inopinés	24
13.6 Les fiches de contrôle	24
13.7 Suivi quotidien du site	25
13.8 Reporting	25
13.9 Rapport d'activité trimestriel	25
Article 14. ANNEXES.....	26

Article 1. Introduction

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Haute-Corse est un organisme privé chargé de la gestion d'un service public. Elle est soumise aux dispositions de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation des marchés des Organismes de Sécurité Sociale du régime général (JO du 27 juillet 2018), pour ses achats en matière de fournitures, services et travaux.

La présente consultation concerne :

PRESTATIONS DE NETTOYAGE POUR LES SITES DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE LA HAUTE-CORSE

Les prestations sont réparties en 6 lots :

Lot(s)	Désignation
1	Siège - Bastia
2	Centre d'Examen de Santé (CES) - Bastia
3	Plateforme de Services (PFS) – Corte
4	Antenne accueil - Corte
5	Antenne accueil – Ile Rousse
6	Antenne accueil – Aleria

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux désignés en annexe du présent CCTP.

Les prestations demandées sont :

- ✓ Le nettoyage des locaux,
- ✓ Le nettoyage des sanitaires ;
- ✓ Le nettoyage des circulations et halls ;
- ✓ Le nettoyage des parvis, abords, garage,
- ✓ Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures,
- ✓ Le nettoyage des petits électroménagers,
- ✓ La fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires...
- ✓ Les prestations exceptionnelles sur demande (BDC).

Le titulaire est soumis à une obligation de moyens et de résultat concernant le niveau de propreté et d'hygiène attendu.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique sociale et d'achats écoresponsables.

Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages. Il est rappelé au titulaire que les organismes doivent assurer des missions de service public et qu'en conséquence les prestations demandées doivent être exécutées sans retard et avec une diligence particulière.

Le présent document présente le détail des prestations demandées dans le cadre de ce marché.

1.1 Finalités des prestations

Le présent marché est un contrat avec **obligation de moyens et de résultat**.

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

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

Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

Les prestations devront répondre aux exigences suivantes :

- Aspect général irréprochable ;
- Respect des règles d'hygiène ;
- Sécurité des usagers et des agents ;
- Respect de l'environnement ;
- Limitation des nuisances sonores ;
- Utilisation de produits adaptés et écoresponsables.

1°) Aspect

L'aspect correspond à la première impression visuelle de netteté et de propreté offerte par les locaux et leurs équipements.

Les prestations de nettoyage devront être adaptées à la nature des locaux et permettre le maintien permanent d'un niveau de propreté conforme aux exigences de la CPAM.

2°) Confort

Le confort est assuré lorsque les prestations :

- Suppriment les mauvaises odeurs liées aux différentes souillures ;
- Sont réalisées à l'aide de produits adaptés dont les odeurs ne provoquent aucune gêne ;
- Respectent les exigences de qualité et de protection de l'environnement ;
- Garantissent des surfaces propres et agréables au toucher ;
- Sont exécutées de manière à limiter les nuisances sonores.

3°) Hygiène et respect du développement durable

L'hygiène repose sur l'assainissement régulier des surfaces et de l'air ambiant sans générer de pollution supplémentaire par l'utilisation excessive de produits ou de méthodes nocives.

Le titulaire devra privilégier des méthodes de nettoyage et des produits respectueux de l'environnement et compatibles avec les exigences du développement durable.

4°) Sécurité

Les techniques, matériels et produits utilisés devront garantir la sécurité des usagers ainsi que celle du personnel de nettoyage.

Les sols ne devront présenter aucun caractère glissant susceptible de constituer un danger.

Les prestations devront être réalisées conformément à la réglementation en vigueur relative à la santé et à la sécurité au travail.

5°) Environnement

Les prestations devront être exécutées :

- A l'aide de produits respectant les exigences environnementales ;
- De manière à limiter les nuisances sonores ;

- En évitant toute pollution supplémentaire liée à l'utilisation de produits ou méthodes inadaptés ;
- En favorisant le tri des déchets et la réduction des consommations d'eau et de produits.

Les prestations feront l'objet de contrôles réguliers dans le cadre de l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de contrôle sont précisées dans les articles suivants.

Article 2. Description des locaux – Superficies et Organisation de la prestation

2.1 Description des Locaux et éléments chiffrés

Le détail des surfaces des locaux et des vitreries pris en charge est indiqué dans les annexes du présent CCTP.

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

Les surfaces des vitreries sont facilement accessibles (< 3m).

Pour le lot 1, la prestation de nettoyage de la vitrerie intérieure porte sur le nettoyage des cloisons vitrées et non sur le vitrage des fenêtres donnant sur l'extérieur.

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

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

Concernant l'inventaire des accessoires et consommables sanitaires, ainsi que le nombre de postes de travail par étage, vous trouverez ci-dessous les éléments chiffrés suivants :

Lot 1 : Siège BASTIA – 5 avenue Jean Zuccarelli – 20 406 Bastia Cédex

Inventaire accessoires et consommables sanitaires

Nombre de postes de travail	160
Distributeur Papier Hygiénique	16
WC	16
Lavabos	15
Distributeur Savon	14
Balayette	16
Poubelles	12

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM/UIOSS sont propriétaires.

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.

Lot 2 : Centre d'Examen de Santé – 4 rue François Vittori – 20600 BASTIA

Inventaire accessoires et consommables sanitaires

Nombre de postes de travail	6
Distributeur Papier Hygiénique	2 supports pour papier WC.
WC	2
Lavabos	6
Distributeur Savon	6
Balayette	2
Poubelles	5

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.

Lot 3 : Plateforme de service : 6 rue du Pont Vieux, 20 250 Corte

Inventaire accessoires et consommables sanitaires

Nombre de postes de travail	20
Distributeur Papier Hygiénique	1
WC	2
Lavabos	2
Distributeur Savon	0
Balayette	2

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.

Lot 4 : Antenne Accueil CORTE, 7 rue Colonel FERACCI - 20 250 Corte

Inventaire accessoires et consommables sanitaires

Nombre de postes de travail	3
Distributeur Papier Hygiénique	1
WC	1
Lavabos	1
Distributeur Savon	1
Balayette	1
Poubelles	1

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.

Lot 5 : Antenne Accueil ILE ROUSSE - Centre Administratif Jean Simi – 20 220 Ile-Rousse

Inventaire Accessoires et consommables sanitaires

Nombre de postes de travail	2
Distributeur Papier Hygiénique	0 Fourni par le Centre Administratif
WC	1 (commun avec le Centre)
Lavabos	1
Distributeur Savon	0 Fourni par le Centre Administratif
Balayette	0
Poubelles	3

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.

Lot 6 : Antenne Accueil ALERIA - Lieu-Dit Stagnale – 20 270 ALERIA

Inventaire accessoires et consommables sanitaires

Nombre de postes de travail	3
Distributeur Papier Hygiénique	1
WC	1
Lavabos	1
Distributeur Savon	1
Balayette	1
Poubelles	3

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont la CPAM est propriétaire.

2.2 Jours de travail et horaires d'intervention

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par les organismes bénéficiaires, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le prestataire et l'organisme.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartiendra aux titulaires (en collaboration avec les organismes) de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitreries internes soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

2.3 Généralités - Horaires pour interventions

	Du Lundi au Vendredi	Samedi/Dimanche/Jours fériés (*)
1 - Siège BASTIA	16h30–20h (selon modalités des services)	Non
2 - Centre Examen Santé - Bastia	Avant 17h	Non
3 – PFS – Corte	17h00 – 20h	Non
4 – Antenne Accueil - Corte	17h00 – 20h	Non
5 – Antenne Accueil – Ile Rousse	17h00 – 20h	Non
6 – Antenne Accueil – Aleria	17h00 – 20h (voir jours)	Non

Les plages horaires ci-dessus indiquées, sont à respecter pour chaque organisme ; le volume horaire dédié aux prestations décrites au présent CCTP et ses annexes et l'organisation qui en découle seront proposés par le candidat dans son mémoire technique.

(*) Aucune intervention ne s'effectue les samedis, dimanches et jours fériés. En cas de fermeture exceptionnelle ou de fermeture programmée, les prestations seront effectuées la veille.

Pour le lot 1 – Siège CPAM BASTIA – une liaison est obligatoire avec l'arrivée de l'agent de sécurité à 19h30.

Article 3. Description des prestations attendues

3.1 Définition des fréquences et zones

Pour l'ensemble de ce marché, un nombre d'heures et d'agents est exigé.

Le défaut de respecter ces exigences entraîne un rejet de l'offre pour non réponse aux besoins du pouvoir adjudicateur.

Le présent marché comporte deux types de prestations :

- Des prestations programmées : prestations de base (DPGF)
- Des prestations à la demande (BPU).

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux.

Ces locaux ont été découpés en un nombre de 9 zones différentes :

1 - Halls d'entrée, réception, Circulation

Comprend les espaces de circulation (halls, couloirs, paliers, zones imprimantes et copieurs),
Comprend les zones d'accueil et les zones attenantes se situant à l'entrée des bâtiments (espaces accueillant du public tels que les halls d'entrée, sas d'entrée, guichets, box d'accueils)

2 - Bureaux, salles de réunions

Comprend les zones de bureaux (individuels, collectifs et locaux communs (courrier, locaux syndicaux...),
Comprend toutes les salles de réunions quelles que soient leurs tailles et dont l'usage est réservé aux personnels administratifs et/ou aux extérieurs invités

3 - Ascenseurs

Comprend les parois, miroirs, sols, rails...

4 - Escaliers

Comprend l'ensemble des escaliers de circulation intérieure aux sites (escaliers, rampes...)

5 - Coursives, abords extérieurs, terrasses et garage

Comprend tous les espaces extérieurs aux bâtiments situés à proximité immédiate des accès du bâtiment (seuils, voirie, cours, terrasses, volets extérieurs, garde-corps, parkings, garage...)

6 - Sanitaires et assimilés

Comprend tous les espaces sanitaires,

7 - Vitreries

Comprend les vitreries accessibles intérieures (<3m) des cloisons et portes présentes dans les espaces intérieurs

8 -Restaurant, coins repas et « zones électroménagers »

Comprend les salles de pause, les salles de restauration, les coins repas, les tisaneries ainsi que les zones où peuvent être entreposés des petits électroménagers mis à la disposition des personnels ; le nettoyage de ces petits électro-ménagers (réfrigérateurs, micro-ondes...) étant inclus dans les prestations à effectuer.

9 - Locaux techniques, archives

Comprend toutes les pièces techniques (informatiques, de stockages, locaux techniques, salles informatiques, réserves...)

10 - Spécificités des cabinets médicaux

Une attention particulière doit être portée pour le nettoyage des cabinets médicaux (fauteuils, sanitaires internes au bureau de consultation...). Une réunion sera mise en place afin de définir les modalités de fonctionnement concernant les spécificités dues à l'activité à la prise de marché.
Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages et présentés dans les annexes. Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et leur fréquence dans le cadre des prestations programmées.

Les fournitures de consommable sont à prévoir pour chacune de ces zones en fonction des organismes.

3.2 Contenu des prestations programmées

Les prestations programmées correspondent aux prestations de nettoyage courantes réalisées selon une fréquence définie (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle). Elles sont rémunérées sous la forme d'un forfait annuel.

Ces prestations comprennent notamment :

- Le nettoyage des sols : thermoplastiques, carrelages, revêtements stratifiés, etc. ;
- Le nettoyage des parois et vitreries : portes, cloisons, murs, rampes, plinthes, interrupteurs, vitreries intérieures et extérieures accessibles ;
- Le nettoyage du mobilier et des éléments d'aménagement ;
- Le nettoyage des sanitaires : sols, équipements sanitaires, robinetterie, distributeurs, miroirs et poubelles ;
- Le nettoyage des équipements électroménagers : réfrigérateurs, micro-ondes, distributeurs, etc.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par l'organisme.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en annexe.

Prestations de collecte des déchets incluses dans le forfait

Sont inclus dans le forfait et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets des locaux où sont effectués les prestations jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte et du tri des déchets propres au site.

Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter tout déclenchement d'un incendie éventuel.

Les déchets provenant des bureaux sont mis en poubelle.

Les déchets des locaux sanitaires sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage et sont mis en poubelle.

Les déchets provenant des espaces de restauration (réfectoire, tisanerie...) sont mis en poubelle.

Les déchets sont ensuite rassemblés quotidiennement dans les lieux affectés aux poubelles.

La fourniture des sacs poubelles, aux normes environnementales, est à la charge du titulaire. Il n'est nullement responsable de l'enlèvement par erreur (et par voie de conséquence de leur disparition) d'objets ou papiers se trouvant dans les corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté.

La destruction des déchets n'est pas prévue.

Sont exclus l'enlèvement de papier et emballages cartons, les déchets d'équipements électriques, informatiques ainsi que les ferrailles et autres...

Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement.

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait.

Le prestataire doit la fourniture et la mise en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiénique, recharges en papier essuie-mains...), dans les sanitaires conformément à l'article 2.1 du présent CCTP.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- Papier hygiénique type ouate
- Essuie-mains (papier ou tissu)
- Savon liquide (les savons proposés devront être conformes à la norme NF T 73.101)
- Sacs poubelles selon la norme NF
- Produits miroirs et vitres...

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires.

Exception à la mise en place des équipements sanitaires :

Les organismes sont propriétaires de tous les appareils et distributeurs dans leurs locaux.

Les consommables devront être adaptés aux appareils et distributeurs dont les organismes sont propriétaires.

Dans le cadre d'un remplacement de matériel, la fourniture et la mise en place de ces matériels est à la charge des organismes.

3.3 Les prestations à la demande

Les prestations exceptionnelles de nettoyage et prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté.

Ces prestations et leur prix sont décrits en annexes. Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon le Bordereau de Prix Unitaire (BPU).

Article 4. Modalités d'exécution des prestations

Le Titulaire étant soumis à une obligation de résultat, il est donc seul et entièrement responsable des moyens à mettre en œuvre en quantité et en qualité pour l'obtention de ces résultats.

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil : il doit, notamment, évaluer les besoins réels auxquels l'Organisme doit satisfaire et mettre en garde l'Organisme par écrit sur les choix que ce dernier sera amené à faire.

4.1 Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification du marché et avant le démarrage des prestations, une visite des locaux sera organisée entre la CPAM et le titulaire afin de préparer la mise en place des prestations.

Cette visite permettra notamment :

- De réaliser un état des lieux contradictoire des sites ;
- De préciser l'organisation des prestations ;
- De rappeler les horaires, modalités d'intervention et interlocuteurs ;
- De présenter les consignes spécifiques du site.

Le titulaire ne pourra pas se prévaloir des constats effectués lors de cette visite pour modifier son offre financière.

Dans un délai de 7 jours suivant cette réunion, le titulaire transmettra à la CPAM un document récapitulant l'organisation des prestations sur chaque site (planning, organisation, fiches méthodes, procédures, interlocuteurs, etc.).

Le titulaire s'engage à maintenir ces documents à jour pendant toute la durée du marché.

Cette planification peut être modifiée sur demande des deux parties et avec leur accord express.

4.2 Organisation du travail

4.2.1 Modalités d'accès

Le prestataire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer de ces moyens d'accès avant le début du marché.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, l'organisme bénéficiaire dotera le cas échéant le titulaire du marché de clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et l'organisme bénéficiaire.

En cas de perte ou vol, l'organisme bénéficiaire en est avisé par le titulaire sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés au frais du titulaire (double de clés, passe, changement de barillet ou de serrures...).

Si l'accès au bâtiment et/ou locaux est sécurisé (code, badge, ...), seul le responsable d'équipe dispose du moyen d'accès et par conséquent chargé d'assurer l'accès aux agents affectés au présent marché (sauf disposition particulière par un organisme bénéficiaire).

En cas de perte ou de détérioration, les dispositions prévues précédemment sont applicables.

A l'issue du marché, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de l'organisme bénéficiaire les moyens d'accès confiés.

4.2.2 Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations

Dans la mesure du possible, un local est mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou parties de locaux sont réservés au rangement des matériels, des produits et au stockage des consommables.

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent systématiquement être fermés à clés. Le pouvoir adjudicateur et les organismes bénéficiaires ne peuvent être tenus pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné ou stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par les organismes bénéficiaires et aux frais du titulaire.

Les locaux ou lieux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme du marché après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

4.2.3 Mise à disposition de fluides et énergie

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par les organismes.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de l'organisme sur chaque site. Les appareils du type auto-laveuse, mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou 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, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant de l'organisme bénéficiaire sur chaque site qui étudiera la demande.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

4.2.4 Matériels et équipements mis à disposition du titulaire

Le titulaire signale immédiatement au responsable de site, et confirme ensuite par écrit, toute défectuosité constatée avant ou pendant l'emploi des équipements, des matériels et des installations mis à dispositions. A défaut, même dans le cas de leur utilisation dans des conditions normales, le titulaire est responsable des dégradations autres que l'usure normale et de leurs éventuelles conséquences.

Les réparations des équipements et des matériels désignés ci-dessus, consécutives à emploi irrationnel, à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par l'organisme et mises à la charge du titulaire.

Il appartient au titulaire, qui reconnaît avoir reçu les équipements et les matériels en bon état de marche et conforme aux normes et règlements de sécurité :

- De remettre à la disposition de l'administration tout équipement ou matériels défectueux pour réparation,
- De remettre, sur simple demande de l'administration, les équipements ou les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

4.3 Consignes particulières sur l'organisation du travail

4.3.1 Confidentialité

Le titulaire et ses salariés ainsi que ses éventuels sous-traitants s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils ont ou auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

4.3.2 Protection des installations

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin.

Toute dégradation, locaux, installations, équipements, mobiliers et aux usagers est à la charge du titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier. Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Les produits et matériels doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées. Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

Les sols ne doivent présenter aucune tâche, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit.

L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

Le responsable de site peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiche multiple est interdit.

Le travail en hauteur (dans le cadre de demande supplémentaire) est obligatoirement conforme à la réglementation.

L'utilisation d'échelles est formellement interdite.

Lors de l'entretien des parois intérieures, surfaces vitrées... si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs. En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires se réservent le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du titulaire.

Le titulaire du marché doit s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le titulaire du marché évacuera ses eaux usées dans les sanitaires, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

La non-observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.

4.4 Fin de service

Après chaque passage dans les lieux à nettoyer, les équipes doivent veiller à :

- Fermer correctement toutes les fenêtres,
- Éteindre les lumières des locaux non occupés,
- Fermer à clé les portes des locaux non occupés,
- Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels,
- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.),
- Fermer les portes donnant sur l'extérieur.

4.4.1. Interdictions

Il est strictement interdit :

- De fumer à l'intérieur du bâtiment,
- De prendre des repas ou collations à l'intérieur des locaux,
- D'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- De provoquer du désordre de façon quelconque sur les lieux de travail et de leurs dépendances,
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- De manquer de respect aux membres du personnel de l'Organisme,
- De monter sur des sièges pour l'exécution des travaux,
- D'effectuer tout branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques,
- D'effectuer tout branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples,

- De débrancher un appareil branché préalablement par les personnels ou usagers de l'organisme, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant ; il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires,
- D'utiliser du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs),
- De se faire aider dans son travail par une personne étrangère au Titulaire.

4.4.2 Consignes particulières

- Les poussières, détritiques, ordures, papiers, etc., provenant du nettoyage, doivent être déposés par l'équipe du prestataire dans des poubelles et conteneurs mis à disposition par l'organisme,
- Les sacs poubelles ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés,
- Une grande partie des locaux étant équipés d'ordinateurs, et notamment les bureaux, il est demandé au titulaire d'en assurer un entretien tendant à limiter le déplacement de poussière,
- Le contenu des seaux et autres récipients de nettoyage doit être vidé dans les sanitaires. La chasse d'eau doit être systématiquement tirée et les sanitaires nettoyés au moyen d'un détergent bactéricide après vidage des seaux,
- Si le bâtiment dispose d'une douche, et après autorisation de l'organisme bénéficiaire, celle-ci peut être utilisée pour rincer le gros matériel à l'unique condition qu'elle soit systématiquement nettoyée (bac et faïence) au moyen d'un détergent bactéricide après usage,
- Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet et mis à la disposition par l'organisme.

4.4.3 Règles de sécurité et plan de prévention

Avant le démarrage des prestations, une visite commune des sites sera organisée entre la CPAM et le titulaire afin d'identifier les zones d'intervention, les risques éventuels, les accès, les zones de stockage et les consignes de sécurité applicables.

A l'issue de cette visite, un plan de prévention sera établi conformément à la réglementation en vigueur lorsque les conditions l'exigent.

Ce document précisera notamment :

- Les risques identifiés,
- Les mesures de prévention à mettre en œuvre,
- Les équipements de protection nécessaires,
- Les consignes de sécurité applicables,
- L'organisation des secours,
- Les moyens mis à disposition du titulaire.

La CPAM s'engage à communiquer au titulaire toutes les informations nécessaires à la prévention des risques et à assurer la coordination des mesures de sécurité.

De son côté, le titulaire s'engage à :

- Informer et former son personnel aux règles de sécurité applicables sur les sites,
- Fournir les équipements de protection adaptés,
- Veiller au respect des consignes de sécurité par ses agents,
- Ne faire intervenir que du personnel formé et habilité lorsque cela est nécessaire.

4.4.4 Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation

Le titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis à la DPGF et au bordereau des prix unitaires, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes éventuelles en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

Article 5. Encadrement du Personnel

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Le responsable du Site est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Les responsables de sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ses coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire (cf. annexe).

Rôle fonctionnel du « Responsable de site » :

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- 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,
- Les délais de réalisation,
- La traçabilité de réalisation des prestations,

La sécurité du personnel et des biens,

- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- Le respect des exigences du Client (règlement intérieur...)
- La liaison avec le Client,
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

Rôle fonctionnel du « chef d'équipe » :

Ces chefs d'équipe devront avoir les compétences pour assurer :

- La surveillance et de l'exécution du travail,
- La coordination du travail des agents de service,
- La formation des agents de service,
- La discipline,
- Les délais de réalisation,

- La sécurité du personnel et des biens,
- La liaison avec le Client.

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché conformément à l'offre du Titulaire.

Il est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

L'organisme bénéficiaire fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par mail ou par courrier en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si un organisme bénéficiaire rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

Article 6. Le personnel œuvrant

Le titulaire s'engage à mettre en place les moyens humains nécessaires à la bonne exécution des prestations pendant toute la durée du marché.

Le personnel affecté au marché reste placé sous l'autorité exclusive du titulaire. En aucun cas il ne pourra être placé sous l'autorité de la CPAM.

Les agents reçoivent leurs consignes uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Le titulaire s'engage à :

- Transmettre à la CPAM, au plus tard 7 jours avant le démarrage des prestations, la liste des agents intervenant sur les sites,
- Tenir cette liste à jour et informer la CPAM de toute modification avant la prise de poste des agents concernés,
- Respecter les consignes et règles spécifiques communiquées par la CPAM lors des visites de site ou en cours de marché.

En cas de difficultés liées au comportement ou à la qualité des prestations réalisées par un agent, la CPAM en informera le titulaire par écrit afin qu'une solution soit mise en place dans les meilleurs délais.

La CPAM pourra demander le remplacement de tout agent ne donnant pas satisfaction, notamment en cas de manquement grave, comportement inadapté ou mauvaise exécution des prestations.

A défaut de remplacement dans un délai raisonnable après mise en demeure, les pénalités prévues au CCAP pourront être appliquées.

Article 7. Tenue de Travail

Le titulaire du marché s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise.

Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

Il s'engage également à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

Article 8. Grèves, Absence, Arrêt de travail et Service Minimum

Le titulaire devra mettre en place un dispositif de suivi et de contrôle des présences de son personnel intervenant sur les sites de la CPAM.

Toute absence, arrêt de travail ou mouvement de grève affectant l'exécution des prestations devra être signalé immédiatement à la CPAM par tout moyen permettant d'en assurer la traçabilité (courriel notamment).

Le titulaire s'engage à assurer la continuité minimale du service, notamment pour :

- Le nettoyage et l'approvisionnement des sanitaires,
- La collecte et le vidage des poubelles et corbeilles.

Le remplacement des agents absents devra être assuré dans les meilleurs délais et au plus tard sous 48 heures.

En cas de défaillance du titulaire ne permettant pas d'assurer ce service minimum, la CPAM pourra faire exécuter les prestations par tout moyen ou prestataire de son choix, aux frais et risques du titulaire.

Les difficultés sociales, mouvements de grève ou absences du personnel du titulaire ou de ses sous-traitants ne pourront en aucun cas être considérés comme un cas de force majeure exonérant le titulaire de ses obligations contractuelles.

Article 9. Moyens Matériels du Titulaire

Le titulaire du marché fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 11 ci-après.

Ainsi, le titulaire du marché doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le Titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Le Client se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

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 du Client.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

Article 10. Spécifications Environnementales

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché. Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

- L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique
- Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise

Article 11. Utilisation de Produits, Consommables et Matériel de Qualité Ecologique

Au démarrage du marché et tout au long de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur et/ou les organismes bénéficiaires peuvent vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au CCAP sont appliquées.

11.1 Produits de qualité écologique

Les produits utilisés dans le cadre du présent marché devront présenter des performances environnementales compatibles avec les objectifs de développement durable de la CPAM de Haute-Corse.

Nettoyants universels et nettoyants sanitaires

Les produits destinés au nettoyage courant des surfaces, sanitaires, bureaux et espaces communs devront répondre aux exigences de l'Écolabel Européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou à tout autre label environnemental équivalent.

Produits destinés à des applications spécifiques

Les produits destinés à des usages spécifiques tels que les détartrants, désinfectants ou systèmes de dosage automatique ne devront pas contenir de substances classées dangereuses pour la santé ou l'environnement, notamment les substances :

- Sensibilisantes,
- Cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR),
- Dangereuses pour l'environnement,
- Susceptibles d'entraîner des effets irréversibles graves,
- Biodégradabilité des produits.

Les produits de nettoyage utilisés devront présenter un niveau satisfaisant de biodégradabilité des tensioactifs conformément à la réglementation en vigueur.

Produits concentrés

Le titulaire devra privilégier l'utilisation de produits concentrés afin :

- De limiter les consommations,
- De réduire les déchets d'emballage,
- De limiter les impacts environnementaux liés au transport.

Les produits prêts à l'emploi ne devront pas présenter de danger majeur pour les utilisateurs dans les conditions normales d'utilisation.

Dispositifs de dosage

Le titulaire devra mettre en œuvre des dispositifs de dosage adaptés permettant de limiter les surconsommations et les risques pour les agents d'entretien.

Emballages

Le titulaire devra privilégier les emballages recyclables, rechargeables ou réutilisables.

Tous les contenants devront être clairement identifiés et étiquetés conformément à la réglementation en vigueur.

Le stockage des produits devra être réalisé dans des conditions garantissant la sécurité des personnes et la protection de l'environnement.

11.2 Consommables de qualité écologique

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

11.3 Matériels de qualité écologique

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur. Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus. Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

11.4 Exigences environnementales

Le titulaire s'engage à :

- Utiliser des produits ecolabellisés,
- Réduire les consommations d'eau,
- Réduire les nuisances sonores,
- Optimiser le tri des déchets,
- Limiter les emballages.

Article 12. Pratiques Socio et Eco-Responsable de l'Entreprise

12.1 Horaires d'exécution des prestations en journée

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par chaque site propre à chaque bâtiment, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site.

12.2 Formation

Le titulaire s'assure que ses agents bénéficient d'une formation régulière adaptée aux prestations réalisées, notamment concernant :

- L'organisation du travail,
- L'utilisation des matériels et équipements,
- Les gestes et postures,
- L'utilisation et le dosage des produits,
- Les règles de sécurité,
- Les risques professionnels et électriques,
- L'utilisation des équipements de protection individuelle,
- Les consignes de premiers secours.

Le pouvoir adjudicateur pourra demander, à tout moment, les attestations de formation des agents intervenant sur les sites. En l'absence de transmission dans un délai de 5 jours, le titulaire devra en justifier auprès du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire devra également communiquer le plan de formation de son personnel affecté au marché. Les formations devront être adaptées aux besoins et aux spécificités des sites de la CPAM.

Les frais de formation restent entièrement à la charge du titulaire.

Le titulaire procédera annuellement à une évaluation professionnelle de son personnel.

L'ensemble des dispositions relatives à la formation et au suivi du personnel devra être présenté dans le mémoire technique.

Ces éléments pourront faire l'objet de contrôles en cours d'exécution du marché.

12.3 Acheminement du personnel

Le pouvoir adjudicateur est favorable à ce que le titulaire porte une attention particulière à la prise en compte de l'acheminement du personnel vers les sites d'intervention, en raison de la multitude de sites à prendre en charge, de l'isolement de certains d'entre eux, de leur absence ou mauvaise desserte par les transports en communs (fréquences, horaires, etc.). Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

12.4 Gestion des ressources

Le pouvoir adjudicateur exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques. En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières).

Une attention particulière est également portée sur les consommations d'eau.

12.5 Gestion des déchets

Il est attendu du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs, contenant spécifiques mis en place à cet effet, le cas échéant. Le prestataire s'assurera que ces déchets sont regroupés et évacués dans la zone de stockage dédiée (voir art 3.2 du CCTP).

Article 13. Contrôle des prestations et Suivis

13.1 Etat de propreté au début du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

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

13.2 Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son Cadre de Réponse Technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat.

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

13.3 Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'organisme bénéficiaire et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- Les contrôles programmés,
- Les contrôles inopinés.

13.4 Les contrôles programmés

Les contrôles qualité ont pour objet de vérifier la conformité des prestations aux exigences du marché.

Ils pourront être réalisés mensuellement, trimestriellement ou semestriellement, à l'initiative du référent du site. La fréquence des contrôles pourra être adaptée en cours de marché selon la qualité des prestations constatée.

En cas de dégradation du niveau de qualité, des contrôles plus fréquents pourront être mis en place jusqu'au retour à un niveau satisfaisant.

L'absence du titulaire lors d'un contrôle ne pourra justifier son report dès lors qu'il en aura été informé préalablement.

Les contrôles seront réalisés après l'intervention des agents de nettoyage et devront permettre un échange entre la CPAM et le titulaire sur la qualité des prestations et les améliorations à apporter.

Tout contrôle non satisfaisant devra donner lieu à la mise en œuvre d'actions correctives par le titulaire et pourra faire l'objet d'un nouveau contrôle.

13.5 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'organisme bénéficiaire.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis par tout moyen (tel, fax, mail etc...).

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

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

13.6 Les fiches de contrôle

Des fiches de contrôle ainsi que la méthodologie associée seront réalisées dans le cadre des prestations.

Les contrôles qualité sont réalisés selon les modalités suivantes :

Les contrôles sont effectués visuellement ;

Chaque point contrôlé fait l'objet d'une notation selon l'échelle suivante :

3 : très bon,

2 : bon,

1 : moyen,

0 : mauvais.

Les contrôles peuvent être réalisés dans l'ensemble des zones concernées par les prestations, notamment

- Halls et circulations,
- Bureaux et espaces d'accueil,
- Salles de réunion,
- Espaces détente,
- Sanitaires,
- Abords extérieurs,
- Locaux spécifiques,
- Surfaces vitrées.

Chaque contrôle portera au minimum sur deux zones, sans obligation de contrôler l'ensemble des locaux lors d'une même visite.

Le contrôle est réalisé sur un échantillon représentatif des surfaces concernées. Les zones contrôlées pourront varier d'un contrôle à l'autre.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle.

Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP.

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'organisme bénéficiaire et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

13.7 Suivi quotidien du site

Le titulaire devra mettre en place un dispositif de suivi des prestations permettant d'assurer la traçabilité des interventions sur chaque site.

Ce suivi pourra être réalisé au moyen d'un cahier de liaison ou de tout autre outil de suivi dématérialisé proposé par le titulaire et validé par la CPAM.

Ce dispositif devra permettre notamment :

- De vérifier la réalisation des prestations courantes et périodiques,
- De signaler les anomalies ou dysfonctionnements constatés,
- D'assurer le suivi des actions correctives mises en œuvre par le titulaire,
- D'identifier les dates et heures de passage des agents intervenants.

Le titulaire s'engage à assurer le suivi et la mise à jour régulière de ce dispositif pendant toute la durée du marché.

Tout dysfonctionnement signalé devra faire l'objet d'une action corrective dans le délai indiqué dans le mémoire technique du titulaire et, au plus tard, dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

13.8 Reporting

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication seront établis avec le Titulaire.

13.9 Rapport d'activité trimestriel

Le Titulaire devra fournir un rapport d'activité trimestriel.

Ce rapport comportera :

- La liste du personnel sur site,

- Les événementiels et/ou anomalies survenus au cours du mois (impact sur le Titulaire),
- La liste des produits utilisés sur le site avec une mise à jour si nécessaire des fiches de données sécurité,
- La liste des zones contrôlées et les dates de l'évaluation,
- Les grilles des évaluations des zones,
- La liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées,
- Les plannings d'exécution réels,
- Autres : échéancier des formations du personnel...

En cas de difficultés contractuelles particulières rencontrées, l'un des organismes pourra demander la tenue d'une réunion avec le prestataire. Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- Qualitatifs,
- Organisationnels,
- Sociaux,
- Sécuritaires,
- Environnementaux.

Article 14. ANNEXES

N° Annexe	Objet
3	Adresses, Superficies des locaux
4	Réparation des effectifs
5	Surfaces vitreries
6	Document relatif à la CCN reprise du personnel
7.1 à 7.6	Tableaux récapitulatifs des reprises de personnel
8	Périodicité d'exécution des prestations
9	Critères de contrôles
10	Moyens matériels mis à disposition
11	Moyens humains