

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES **DU LOIRET**



PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU LOIRET

Cahier des Clauses Techniques Particulières C.C.T.P.

DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES

Le 28 aout 2026 à 14 Heures

Accord cadre MP_2026_05

Accord cadre MP_2026_05

Procédure adaptée en application de l'article R.2123-1 3° du code de la commande publique relative aux services sociaux et autres services spécifiques.

ARTICLE 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE - DISPOSITIONS GENERALES

Le présent accord-cadre a pour objet l'exécution des prestations de nettoyage, d'entretien courant, de désinfection et des prestations associées des locaux de la Caisse d'Allocations Familiales du Loiret, comprenant le siège, les établissements extérieurs ainsi que la mini-crèche de la Cigogne.

Les prestations sont réalisées avec une obligation de résultat, garantissant le maintien permanent d'un niveau de propreté, d'hygiène, de sécurité et de qualité conforme aux exigences du présent CCTP.

Les prestations concernent notamment :

- Les locaux administratifs ;
- Les espaces recevant du public ;
- Les espaces de restauration ;
- Les locaux techniques ;
- Les espaces de circulation ;
- Les sanitaires ;
- Les espaces extérieurs définis au marché ;
- Les locaux de la mini-crèche.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires afin d'assurer la continuité des prestations et le respect des niveaux de qualité exigés.

Les prestations sont réalisées dans le respect :

- Des dispositions du Code de la commande publique ;
- Des réglementations applicables en matière de santé, sécurité et environnement ;
- Des prescriptions du présent CCTP et du CCAP ;
- Des règles applicables aux établissements recevant du public (ERP) ;
- Des exigences spécifiques applicables aux établissements accueillant de jeunes enfants.

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations pendant toute la durée du marché, y compris lors des remplacements de personnel, des périodes de congés ou de toute autre circonstance pouvant affecter l'organisation du service.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SITES

Le patrimoine immobilier concerné par l'accord-cadre se compose de la manière suivante :

- Lot 1 Nettoyage des locaux du siège de la Caisse d'allocations familiales du Loiret 2 place Saint Charles 45946 ORLEANS sur 4 niveaux du sous-sol au deuxième étage.
- Lot 2 Nettoyage des locaux de l'antenne de la Caisse d'allocations familiales du Loiret Centre Saint Roch 61 rue André Coquillet 45200 MONTARGIS sur 3 niveaux du sous-sol au premier étage.
- Lot 3 Nettoyage de la Mini-crèche de la Cigogne 6 rue Claude Lewy 45100 ORLEANS sur 2 niveaux du rez-de-chaussée au premier étage

Les caractéristiques des locaux, leurs surfaces, leurs affectations ainsi que les prestations attendues figurent dans les annexes du présent CCTP.

Les surfaces indiquées sont données à titre indicatif. Le candidat est réputé avoir pris connaissance des lieux avant la remise de son offre. Aucune réclamation liée à une mauvaise appréciation des contraintes techniques, des volumes ou de l'organisation des locaux ne pourra être admise après notification du marché.

Le titulaire reconnaît avoir pris en compte notamment :

- Les contraintes d'exploitation des sites ;

- Les horaires d'occupation des locaux ;
- La présence quotidienne du public ;
- Les contraintes spécifiques liées à l'accueil de jeunes enfants ;
- Les exigences de confidentialité propres à une CAF.

ARTICLE 3 – DÉFINITION DES PRESTATIONS

Les prestations comprennent l'ensemble des opérations nécessaires au maintien permanent de la propreté, de l'hygiène, de la sécurité sanitaire et de la préservation du patrimoine immobilier.

Les prestations comprennent notamment :

- Le nettoyage courant ;
- Le dépoussiérage ;
- Le balayage humide ;
- Le lavage ;
- La désinfection lorsque celle-ci est prescrite ;
- Le nettoyage des vitreries ;
- Le nettoyage des revêtements textiles ;
- L'entretien des sanitaires ;
- Le vidage des corbeilles et l'évacuation des déchets ;
- L'approvisionnement des consommables sanitaires mis à disposition par la CAF ;
- Les prestations périodiques définies au présent CCTP.

Le titulaire adapte en permanence les moyens mis en œuvre afin d'obtenir le niveau de qualité attendu, quelles que soient les conditions d'exploitation des locaux.

Les fréquences minimales figurant au présent CCTP constituent un minimum contractuel.

En cas d'événement particulier (manifestation exceptionnelle, travaux, sinistre, épisode sanitaire ou besoin identifié par la CAF), le titulaire pourra être sollicité pour adapter temporairement les modalités d'intervention selon les conditions définies avec la CAF.

Le titulaire demeure libre de renforcer ses interventions lorsque cela est nécessaire pour satisfaire à son obligation de résultat, sans supplément de prix.

Le titulaire est réputé avoir procédé à toutes les vérifications nécessaires avant la remise de son offre.

Il ne pourra invoquer ultérieurement une méconnaissance des lieux, des surfaces, de leur occupation ou des contraintes d'exploitation.

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AUX PRESTATIONS

4.1. Principe d'exécution

Les prestations sont exécutées selon une obligation de résultat.

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer un niveau constant de propreté, d'hygiène et de qualité correspondant à la destination des locaux. Les prestations devront garantir notamment :

- L'absence de poussières visibles ;
- L'absence de déchets ;
- L'absence de traces de lavage ;
- L'absence de salissures adhérentes ;
- L'absence d'odeurs anormales liées à un défaut de nettoyage ;
- Le maintien permanent des consommables sanitaires ;
- La maîtrise des risques sanitaires liés aux locaux et à leur fréquentation.

Le titulaire adapte immédiatement les moyens humains et matériels lorsqu'un niveau de qualité insuffisant est constaté.

Le titulaire devra transmettre à l'organisme, en début de marché puis actualiser régulièrement, le calendrier prévisionnel des prestations périodiques et ponctuelles programmées (décapages, remises en état, nettoyages approfondis, interventions exceptionnelles ou toute prestation réalisée en dehors des prestations courantes).

Certaines prestations nécessitant une préparation préalable des locaux devront faire l'objet d'une programmation anticipée. Sont notamment concernées les prestations telles que le nettoyage des vitrages, les finitions hautes, le nettoyage des textiles ou toute autre intervention nécessitant une organisation spécifique des espaces.

Le titulaire devra transmettre à l'organisme un calendrier prévisionnel des interventions au minimum trois semaines avant leur réalisation.

Ce calendrier précisera à minima :

- Les sites et locaux concernés ;
- La nature des prestations réalisées ;
- Les dates prévisionnelles d'intervention.

Cette programmation permettra aux services concernés d'organiser, si nécessaire, la préparation des locaux (dégagement des surfaces, déplacement du mobilier, retrait des objets présents au sol ou sur les espaces à traiter).

Toute modification du calendrier devra être signalée à l'organisme dans les meilleurs délais.

4.2. Produits d'entretien

Le titulaire fournit l'ensemble des produits nécessaires à l'exécution des prestations, à l'exception des consommables sanitaires fournis par la CAF. Les produits utilisés devront :

- Être adaptés aux matériaux ;
- Préserver les revêtements ;
- Limiter les impacts environnementaux ;
- Présenter, lorsque c'est possible, un faible niveau d'émission de composés organiques volatils (COV) ;
- Être conformes aux réglementations en vigueur.

Le titulaire privilégiera les produits bénéficiant d'un écolabel reconnu. L'utilisation de substances classées CMR devra être évitée sauf impossibilité technique dûment justifiée.

Les fiches techniques ainsi que les fiches de données de sécurité devront être tenues à disposition de la CAF pendant toute la durée du marché.

4.3. Produits et consommables sanitaires

Les produits sanitaires tels que le savon, le papier hygiénique, les serviettes papier pour essuie-mains, les sachets hygiéniques, les sacs pour les poubelles des sanitaires, le désodorisant et le désinfectant pour lunette de WC sont fournis par la Caisse d'Allocations Familiales.

Le titulaire assure, sans supplément de prix :

- Le réapprovisionnement des distributeurs ;
- Le remplacement des consommables vides ;
- La mise en place correcte des consommables dans les distributeurs ;
- Le nettoyage extérieur des distributeurs à chaque intervention ;
- Le signalement immédiat de tout distributeur défectueux, détérioré ou présentant un dysfonctionnement.

Le titulaire veille à maintenir en permanence un niveau suffisant de consommables dans l'ensemble des sanitaires afin d'éviter toute rupture pendant les heures d'ouverture des sites.

En cas de consommation inhabituelle ou de risque de rupture de stock, le titulaire informe sans délai le représentant de la CAF afin que le réapprovisionnement puisse être organisé. Les consommables sont utilisés avec soin afin d'éviter tout gaspillage. Le titulaire veille notamment à une utilisation raisonnée des recharges et participe à la démarche de réduction des déchets engagée par la CAF.

4.4. Engagement RSE / RSO

Le titulaire inscrit son activité dans une démarche de développement durable. À ce titre il s'engage à :

Concernant les produits et consommables :

- Privilégier l'utilisation de produits écolabellisés ou présentant un impact environnemental réduit, dès lors qu'ils sont compatibles avec les exigences sanitaires attendues ;
- Limiter l'usage de produits présentant des risques pour la santé ou l'environnement ;
- Utiliser des systèmes de dosage permettant d'éviter les surdosages et de garantir une utilisation maîtrisée des produits ;
- Réduire les emballages et privilégier, autant que possible, les conditionnements limitant les déchets ;
- Favoriser le recyclage ou la valorisation des emballages issus des produits utilisés ;
- Privilégier, lorsque cela est possible, des fournisseurs engagés dans une démarche environnementale et sociale responsable.

Concernant la maîtrise des consommations et des équipements :

- Mettre en œuvre des actions visant à limiter les consommations d'eau nécessaires aux prestations ;
- Privilégier des matériels et équipements économes en énergie ;
- Utiliser des matériels ergonomiques permettant de limiter les troubles musculosquelettiques des agents.

Concernant les nuisances liées aux interventions :

- Organiser les interventions de manière à limiter les nuisances sonores et les perturbations pour les occupants des sites ;
- Adapter les horaires et les méthodes d'intervention aux contraintes spécifiques des locaux occupés.

Concernant la formation des agents intervenant sur le site :

Le titulaire assure la sensibilisation et la formation régulière de ses agents aux bonnes pratiques environnementales et professionnelles, notamment :

- Utilisation raisonnée des produits et respect des dosages ;
- Réduction des consommations ;
- Tri et gestion des déchets ;
- Prévention des contaminations croisées ;
- Respect des règles d'hygiène applicables aux locaux sensibles ;
- Adoption d'un comportement adapté lors des interventions en présence du public, notamment des jeunes enfants.

4.5. Continuité de service et maintien du niveau de prestation

Le titulaire garantit la continuité et la régularité des prestations pendant toute la durée d'exécution du marché, conformément aux exigences définies dans le présent CCTP.

Il met en place une organisation permettant d'assurer le maintien du niveau de qualité attendu, y compris en cas d'absence, d'indisponibilité ou d'événement affectant les moyens humains habituellement affectés au marché.

En cas d'absence d'un agent (congé, arrêt maladie, départ, indisponibilité temporaire), le titulaire s'engage à organiser son remplacement dans les meilleurs délais afin d'assurer la continuité des prestations prévues.

Les agents remplaçants devront disposer des compétences nécessaires à l'exécution des prestations confiées et être informés des spécificités des sites concernés, notamment :

- Les contraintes liées aux locaux accueillant du public ;
- Les exigences sanitaires spécifiques de certains locaux, particulières applicables à la mini-crèche ;
- Les protocoles, consignes de sécurité et modalités d'intervention définis par le titulaire.

Le titulaire veille à assurer la transmission des informations nécessaires entre les agents afin de garantir une continuité dans les méthodes de travail et dans le suivi des prestations. De même, le titulaire garantit la continuité de l'encadrement nécessaire au suivi des prestations et au traitement des demandes formulées par la CAF.

En cas d'absence imprévue ou de difficulté ponctuelle susceptible d'avoir un impact sur la réalisation des prestations, le titulaire informe la CAF dans les meilleurs délais et met en œuvre les mesures correctives nécessaires.

4.6. Confidentialité et discrétion des personnels intervenants sur les sites

Les personnels du titulaire intervenant dans les locaux de la CAF sont tenus à une obligation générale de discrétion concernant les informations, documents, échanges ou situations dont ils pourraient avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le titulaire veille à sensibiliser ses agents aux exigences de confidentialité applicables dans les locaux administratifs accueillant du public.

Les agents devront notamment :

- Ne pas consulter les documents, dossiers ou supports présents dans les bureaux ou espaces de travail ;
- Ne pas divulguer les informations dont ils pourraient avoir connaissance ;
- Respecter les règles d'accès et de circulation définies par la CAF.

4.7. Comportement des personnels intervenants

Les personnels du titulaire adoptent un comportement compatible avec l'environnement professionnel des sites de la CAF. Ils devront notamment :

- Respecter les usagers, visiteurs et agents de la CAF ;
- Faire preuve de discrétion ;
- Respecter les consignes données par la CAF ;
- Adopter une tenue et une présentation adaptées ;
- Limiter les nuisances pendant les interventions.

Une attention particulière sera portée aux interventions réalisées dans les espaces accueillant du public et au sein de la mini-crèche.

4.8. Sécurité des interventions

Le titulaire est responsable de la sécurité de ses personnels lors de l'exécution des prestations.

Il veille au respect des règles de sécurité applicables dans les locaux de la CAF, notamment :

- L'utilisation conforme des matériels et équipements ;
- Le stockage sécurisé des produits d'entretien ;
- Le balisage des zones en cours de nettoyage ;
- Le respect des consignes de sécurité communiquées par la CAF.

Les interventions devront être organisées de manière à limiter les risques pour les agents de la CAF, les usagers, les visiteurs et les enfants accueillis au sein de la mini-crèche.

4.9. Accès aux locaux et moyens d'accès

L'accès aux locaux est réservé aux personnels du titulaire autorisés à intervenir dans le cadre du présent marché.

Le titulaire communique à la CAF la liste des agents susceptibles d'intervenir et informe l'établissement de toute modification. Lorsque des badges, clés ou moyens d'accès sont remis au titulaire, ceux-ci sont utilisés exclusivement pour les besoins du marché.

Le titulaire veille à :

- Ne pas transmettre les moyens d'accès à des personnes non autorisées ;
- Signaler immédiatement toute perte ou anomalie ;
- Restituer les moyens d'accès à l'issue du marché ou sur demande de la CAF.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS PRINCIPALES ET COMPLEMENTAIRES

LOT 1 – SITE DE LA CAF DU LOIRET

Le site de la CAF du Loiret constitue un établissement administratif accueillant des agents, des usagers, des partenaires ainsi qu'un restaurant d'entreprise.

Les prestations devront garantir un niveau de propreté, d'hygiène et de confort adapté aux différents usages des locaux, avec une attention particulière portée aux espaces recevant du public, aux sanitaires, aux espaces de restauration et aux zones à forte fréquentation.

Certaines zones du site nécessitent une vigilance particulière compte tenu de leur fréquentation ou de leur usage. Il s'agit notamment :

- De l'espace accueil des allocataires ;
- Des sanitaires ouverts au public ;
- Du restaurant d'entreprise ;
- Des espaces collectifs ;
- Des locaux techniques spécifiques ;

Objet	Détail	Fréquence
Vitrerie intérieure	Enlèvement des tâches et coulures, traces de doigts sur les portes vitrées et cloisons vitrées.	Deux fois par an
Vitrerie extérieure	Nettoyage des faces intérieures et extérieures de la vitrerie.	Deux fois par an
Locaux techniques (services informatique, logistique, communication et maintenance)	Vidage des poubelles. Balayage humide des revêtements durs. Dépoussiérage des dessus de bureaux, meubles, plans de travail, étagères.	Deux fois par mois
	Nettoyage extérieur des équipements accessibles au nettoyage courant (mobilier, luminaires, combinés téléphoniques, équipements informatiques accessibles), avec les produits et méthodes adaptés. Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes, radiateurs ... Aspiration des sièges et nettoyage des piétements.	Une fois par trimestre
Entrée du personnel	Nettoyage complet du SAS vitré : faces intérieures et extérieures y compris toit (par nacelle)	Trois fois par an
Bureaux et salles de réunion	Dépoussiérage des dessus de bureaux, meubles, plans de travail, étagères. Essuyage des objets meublants, lampes...	Une fois par semaine
	Aspiration des moquettes / sol souple.	Deux fois par semaine
	Détachage des revêtements textiles. Aspiration des sièges et nettoyage des piétements. Enlèvement des toiles d'araignée.	Une fois par mois
	Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes, radiateurs ...	Une fois par semaine
	Vitrerie intérieure. Finitions hautes.	Deux fois par an

Circulations	Vidage des poubelles. (1 bac par étage).	Tous les jours
	Vidage des bacs de tri. (2 bacs par étage).	Une fois par semaine
	Dépoussiérage des dessus de bureaux, meubles, plans de travail, étagères.	Une fois par semaine
	Aspiration des moquettes. Balayage humide des revêtements durs ou souples.	Deux fois par semaine
	Détachage des revêtements textiles. Enlèvement des toiles d'araignée. Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes ...	Une fois par mois
	Finitions hautes. Dépoussiérage des crépis des blocs centraux.	Deux fois par an
Escaliers	Balayage humide des revêtements durs	Deux fois par semaine
	Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes, rampes, Enlèvement des toiles d'araignée...	Une fois par semaine
Entrée et accueil des allocataires	Vidage des poubelles Nettoyage et désinfection des surfaces fréquemment touchées (poignées, interrupteurs, bornes, comptoirs, équipements mis à disposition du public) Dépoussiérage des dessus de meubles, plans de travail Essuyage des objets meublants, lampes, combinés téléphoniques Nettoyage extérieur des équipements informatiques accessibles au nettoyage courant (écrans, claviers, souris), selon les préconisations des fabricants et avec des produits adaptés. Lavage des sols. Dépoussiérage et détachage plinthes, radiateurs...	Tous les jours
	Nettoyage des vitreries (intérieures et extérieures de l'entrée des allocataires)	Une fois par semaine
	Finitions hautes. Enlèvement des toiles d'araignée.	Une fois par mois
	Aspiration des sièges et nettoyage des piétements.	Une fois par mois
	Shampooing des revêtements textiles et traitement des acariens + Nettoyage des tapis	Trois fois par an
Sanitaires	Vidage et nettoyage des poubelles. Nettoyage et désinfection des équipements sanitaires, points de contact et sols selon les protocoles professionnels adaptés. Nettoyage des miroirs. Essuyage des distributeurs. Mise en place des produits hygiéniques (papier toilette, savon, essuie-mains) Dater et signer la fiche de passage le midi et le soir.	Tous les jours
	Nettoyage et désinfection des cuvettes WC et abattants.	Deux fois par jour
	Enlèvement des toiles d'araignée. Détartrage de l'ensemble des appareils sanitaires Nettoyage des portes et revêtements muraux	Une fois par mois
Douche au sous-sol	Nettoyage et désinfection.	Une fois par semaine
Ascenseurs	Nettoyage des miroirs, des parois accessibles, le la platine de commande, des boutons d'appel et de sélection des étages.	Une fois par semaine
Restaurant d'entreprise	Nettoyage murs et plafonds, enlèvement toiles d'araignée.	Une fois par trimestre
	Aspiration et détachage des nappes acoustiques murales.	Une fois par trimestre
	Nettoyage des micro-ondes.	Tous les jours
	Nettoyage des plans des poignées et surfaces accessibles des équipements électro-ménagers	Tous les jours
	Nettoyage et désinfection des surfaces accessibles des équipements (réfrigérateurs, fontaine à eau, équipements électroménagers), après retrait préalable des denrées ou contenants par les utilisateurs.	Une fois par semaine
	Déplacement et nettoyage à l'arrière et sous les réfrigérateurs.	Deux fois par an
	Sanitaires	Tous les jours

Salle bien-être	Balayage humide et lavage du sol.	Deux fois par semaine
	Essuyage des objets meublants (casiers vestiaires). Nettoyage des interrupteurs électriques. Nettoyage des plinthes. Enlèvement des toiles d'araignée.	Une fois par mois
Salle de pause	Nettoyage des sols et meubles Nettoyage de la fontaine à eau et de la façade des distributeurs Enlèvement des toiles d'araignée.	Deux fois par semaine
	Déplacement et nettoyage à l'arrière et sous le distributeur de boissons Shampooing du mobilier textile et traitement des acariens.	Deux fois par an
Salon direction et salon Conseil d'Administration	Nettoyage et désinfection réfrigérateur Enlèvement toile d'araignée.	Une fois par mois
Escaliers extérieurs	Balayage et nettoyage haute-pression ou toute méthode équivalente adaptée aux matériaux.	Deux fois par an
Abri fumeurs	Vidage des cendriers.	Deux fois par semaine
	Nettoyage des vitres en plexiglass. (Toit + parois)	Une fois par an
Garage	Balayage, enlèvement toiles d'araignée, lavage.	Deux fois par an
Clôture grillagée (Côté portail)	Balayage pour dépoussiérer et retirer les toiles d'araignée.	Deux fois par an
Terrasse restaurant d'entreprise	Balayage humide du sol, enlèvement toiles d'araignée, dépoussiérage humide du mobilier extérieur.	Quatre fois par an : mai-juin-juillet-août
Sols et escaliers du siège de la Caf	Nettoyage approfondi des moquettes par injection-extraction, shampooinage ou toute méthode équivalente garantissant le maintien de l'état de propreté et la préservation des fibres / Rénovation périodique des sols souples (linoléum, PVC ou revêtements assimilés) par la méthode spray ou toute méthode équivalente permettant la restauration de l'aspect initial du revêtement et le maintien de ses qualités de protection / Récupération mécanique ou décapage des sols carrelés selon leur état et leur niveau de fréquentation, permettant le maintien de l'aspect initial du revêtement et la propreté des joints.	Deux fois par an

Prestations complémentaires :

Le titulaire mettra en place une prestation quotidienne de renfort en journée pour une durée de 1h30 comprise entre 11h30 et 13h30.

Cet agent d'entretien sera chargé de :

- L'entretien complet des sanitaires ouverts au public (RDC).
- L'approvisionnement des distributeurs de papier toilette, essuie-mains, sac hygiénique, savon, installés dans l'ensemble des sanitaires du bâtiment.
- Le nettoyage et la désinfection de l'ensemble des cuvettes et des abattants des WC du site (hors WC restaurant d'entreprise).

Enlèvement des déchets :

Les corbeilles individuelles des bureaux ne relèvent pas du périmètre du titulaire - Leur gestion est assurée par les occupants conformément aux consignes de tri internes.

Le titulaire assure l'évacuation des déchets relevant du périmètre de la prestation.

À ce titre, il assure :

- Le vidage quotidien des corbeilles et poubelles situées dans les espaces communs, sanitaires, zones d'accueil et locaux prévus au présent CCTP ;
- L'évacuation des déchets vers le local containers ;
- Le remplacement des sacs nécessaires ;
- Le vidage hebdomadaire des bacs de tri situés dans les étages vers les contenants dédiés.

Les déchets issus des sanitaires et locaux techniques sont évacués préalablement aux opérations de nettoyage.

Les déchets présents dans les espaces extérieurs accessibles au public et à l'entrée du personnel sont ramassés en début d'intervention.

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

Le titulaire assure la sortie et la rentrée des containers conformément aux jours de collecte définis par la collectivité. Une fois le ramassage effectué, l'entreprise remettra les containers dans leurs lieux de stockage. Les containers font l'objet d'un nettoyage et d'une désinfection mensuels au moyen d'une méthode adaptée proposée par le titulaire.

La périodicité et les jours fixés sont susceptibles de changer en fonction des décisions de la mairie et des circonstances extérieures (grèves, ...)

Le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation pour ces modifications susceptibles d'entraîner des tâches supplémentaires (nécessité de rentrer les containers).

LOT 2 – ANTENNE DE MONTARGIS

L'antenne de Montargis constitue un site administratif accueillant du personnel ainsi que du public.

Les prestations devront garantir un niveau de propreté, d'hygiène et de confort adapté à un établissement recevant du public, avec une attention particulière portée aux espaces d'accueil, aux sanitaires et aux zones à forte fréquentation.

Objet	Détail	Fréquence
Vitrerie intérieure	Enlèvement des tâches et coulures, traces de doigts sur les fenêtres, portes vitrées et cloisons vitrées.	Deux fois par an
Bureaux et salles de réunions	Dépoussiérage des dessus de bureaux, meubles, plans de travail, étagères, Essuyage des objets meublants, lampes, combinés téléphoniques...	Une fois par semaine
	Aspiration des moquettes / sols souples.	Deux fois par semaine
	Détachage des revêtements textiles. Aspiration des sièges et nettoyage des piétements. Enlèvement des toiles d'araignée.	Une fois par mois
	Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes, radiateurs...	Une fois par semaine
	Finitions hautes.	Deux fois par an
Circulations	Vidage des poubelles de tri. Dépoussiérage des dessus de bureaux, meubles, plans de travail, étagères. Enlèvement des toiles d'araignée.	Une fois par semaine
	Aspiration et balayage humide des revêtements durs	Deux fois par semaine
	Détachage des revêtements textiles ; Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes ...	Une fois par semaine
	Finitions hautes.	Deux fois par an
Escaliers	Balayage humide des revêtements durs	Deux fois par semaine
	Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes, rampes, enlèvement des toiles d'araignée...	Une fois par semaine
	Le candidat précisera dans son mémoire technique la méthode de rénovation préconisée pour les escaliers bois présents sur le site.	Deux fois par an
Espace accueil du public	Vidage des poubelles Nettoyage et désinfection des surfaces fréquemment touchées (poignées, interrupteurs, bornes, comptoirs, équipements mis à disposition du public)	Tous les jours sauf le mercredi

	Dépoussiérage des dessus de meubles, plans de travail Essuyage des objets meublants, lampes, combinés téléphoniques Nettoyage extérieur des équipements informatiques accessibles au nettoyage courant (écrans, claviers, souris), selon les préconisations des fabricants et avec des produits adaptés. Lavage des sols. Dépoussiérage et détachage plinthes, radiateurs...	
	Nettoyage des vitreries. (intérieures et extérieures de l'entrée des allocataires)	Une fois par semaine
	Finitions hautes, enlèvement des toiles d'araignée.	Une fois par mois
	Aspiration des sièges et nettoyage des piétements.	Une fois par trimestre
	Shampooing des revêtements textiles et traitement des acariens + Nettoyage des tapis.	Trois fois par an
Sanitaires	Vidage et nettoyage des poubelles. Nettoyage et désinfection des équipements sanitaires, points de contact et sols selon les protocoles professionnels adaptés. Nettoyage des miroirs. Essuyage des distributeurs. Mise en place des produits hygiéniques (papier toilette, savon, essuie-mains)	Tous les jours
	Nettoyage et désinfection des cuvettes WC et abattants.	Tous les jours
	Détartrage de l'ensemble des appareils sanitaires. Nettoyage des portes et revêtements muraux. Enlèvement des toiles d'araignées.	Une fois par mois
Entrée du personnel	Vidage du cendrier.	Une fois par semaine
Salle de pause :	Nettoyage et désinfection des surfaces intérieures accessibles du réfrigérateur après retrait préalable des denrées par les utilisateurs. Enlèvement des toiles d'araignée.	Une fois par semaine
	Nettoyage des sols et meubles Nettoyage et désinfection des fours micro-ondes après retrait des éventuels contenants par les utilisateurs.	Deux fois par semaine
	Déplacement et nettoyage à l'arrière et sous le réfrigérateur.	Deux fois par an
Sols de l'antenne de Montargis	Nettoyage approfondi des moquettes par injection-extraction, shampooinage ou toute méthode équivalente garantissant le maintien de l'état de propreté et la préservation des fibres / Rénovation périodique des sols souples (linoléum, PVC ou revêtements assimilés) par la méthode spray ou toute méthode équivalente permettant la restauration de l'aspect initial du revêtement et le maintien de ses qualités de protection / Récupération mécanique ou décapage des sols carrelés selon leur état et leur niveau de fréquentation, permettant le maintien de l'aspect initial du revêtement et la propreté des joints.	Deux fois par an

Enlèvement des déchets :

Les bureaux individuels sont équipés de bannettes destinées à la collecte du papier. Les agents de la CAF assurent eux-mêmes la gestion de ces déchets, soit par dépôt dans les contenants de tri prévus à cet effet, soit par destruction au moyen des équipements dédiés mis à disposition sur le site.

Le titulaire assure l'évacuation des déchets relevant de son périmètre d'intervention, notamment :

- Les déchets issus des sanitaires ;
- Les déchets des salles de réunion ;
- Les déchets de l'espace accueil du public ;
- Les déchets de la salle de pause/cuisine ;
- Les autres déchets présents dans les espaces communs.

Les déchets des sanitaires sont évacués préalablement aux opérations de nettoyage.

Le titulaire assure le remplacement des sacs poubelles nécessaires à la prestation et l'acheminement des déchets vers le local poubelles situé sur le parking de la copropriété.

Les déchets issus du tri sélectif collectés dans les espaces communs sont déposés dans les contenants prévus à cet effet selon une fréquence adaptée aux besoins du site. Le titulaire veillera à respecter les consignes de tri mises en place sur le site et à ne pas mélanger les flux de déchets collectés séparément

LOT 3 – MINI CRECHE DE LA CIGOGNE

Compte tenu de l'accueil de jeunes enfants, le titulaire met en œuvre des protocoles adaptés garantissant un niveau d'hygiène renforcé et une maîtrise des risques sanitaires liés aux activités de la mini-crèche.

Les matériels utilisés dans les locaux de la crèche sont exclusivement réservés à cet usage et ne peuvent être utilisés sur d'autres sites. Le titulaire met en œuvre un système d'identification permettant d'éviter les contaminations croisées entre les différentes zones. Ce système repose notamment sur un code couleur ou tout dispositif équivalent précisé dans le mémoire technique.

Les protocoles de nettoyage et de désinfection proposés par le titulaire sont transmis à la CAF avant le démarrage des prestations pour information et vérification de leur adéquation avec les exigences du présent CCTP.

Tout changement de produit de nettoyage ou de désinfection devra faire l'objet d'une information préalable de la CAF et de la transmission des éléments techniques associés (fiche technique, Fiche de Données de Sécurité, conditions d'utilisation).

- Généralités et exigences spécifiques liées à l'activité

La mini-crèche accueille des enfants âgés de 0 à 6 ans. Compte tenu de la vulnérabilité du public accueilli, les prestations de nettoyage et de désinfection devront répondre à un niveau d'exigence sanitaire renforcé, notamment en matière de prévention des risques microbiologiques, de maîtrise des contaminations croisées et de sécurité chimique.

Les prestations devront respecter l'ensemble des dispositions réglementaires applicables aux établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE), ainsi que les recommandations sanitaires en vigueur relatives à l'entretien des locaux accueillant des jeunes enfants.

Les prestations devront garantir un niveau d'hygiène renforcé compatible avec l'accueil de jeunes enfants, en portant une attention particulière :

- Aux zones de contact fréquent ;
- Aux espaces de repos et de change ;
- Aux sanitaires enfants ;
- Aux espaces de restauration et de préparation alimentaire ;
- Aux jouets et équipements manipulés quotidiennement ;
- À la qualité de l'air intérieur et à la limitation de l'usage de produits chimiques

Les prestations objet du présent lot concernent l'entretien des locaux, surfaces et équipements relevant du périmètre de l'entreprise de nettoyage.

L'entretien quotidien des jeux, jouets, matériels pédagogiques, équipements de puériculture et supports directement utilisés par les enfants relève du personnel de la mini-crèche.

Le titulaire devra toutefois porter une attention particulière aux surfaces et équipements entrant dans son périmètre d'intervention susceptibles de présenter un risque sanitaire particulier.

- Exigences sanitaires spécifiques liées à l'accueil des jeunes enfants

Hygiène générale

Pour chacun des équipements et des différentes parties des locaux, un plan de nettoyage et de désinfection sera proposé par le titulaire indiquant le mode opératoire précis, notamment pour chaque produit utilisé la dilution, la température d'utilisation, le temps d'application et la nécessité d'un rinçage éventuel.

Dans les locaux où les denrées alimentaires sont entreposées non conditionnées, le balayage à sec est interdit ainsi que l'emploi de tout produit et tout procédé de nettoyage ou de désinfection inadapté.

Les produits et le matériel d'entretien et de nettoyage doivent être entreposés dans le local spécialement affecté à cet usage et ne doivent en aucun cas constituer un risque de pollution des denrées.

Le titulaire devra s'assurer qu'aucune personne susceptible de transmettre une maladie n'est autorisée à travailler dans une zone de manipulation, de préparation ou de stockage des denrées alimentaires. Il veillera à ce que l'aptitude soit attestée médicalement chaque année dans le respect de la réglementation en vigueur.

Dans ce cadre, le titulaire devra fournir un plan de nettoyage et de désinfection qui devra préciser les modalités de contrôle interne mises en œuvre par le titulaire ainsi que les éléments permettant d'assurer la traçabilité des opérations réalisées.

Les produits de nettoyage et de désinfection

Dans tous les locaux où les risques de contamination sont importants il est impératif d'utiliser des produits adaptés pour lutter contre les virus, les bactéries, les champignons présents sur les surfaces horizontales et verticales ainsi que sur les matériels. Le titulaire privilégiera l'utilisation de produits ecolabellisés ou présentant un impact environnemental réduit, dès lors qu'ils permettent d'atteindre le niveau sanitaire attendu.

Le titulaire produira une liste exhaustive des produits désinfectants, bactéricides, virucides, fongicides utilisés ainsi que la fiche de Données de Sécurité (FDS) à jour conformément à la réglementation REACH. Les produits nettoyants doivent être adaptés aux revêtements à traiter. Le choix se fera avec l'organisme.

Le titulaire se sera, au préalable, assuré de l'efficacité et de l'adéquation des produits utilisés. L'utilisation de produits chlorés devra rester limitée aux usages strictement nécessaires et compatibles avec la sécurité des enfants. Leur emploi devra respecter strictement les prescriptions du fabricant et ne devra jamais entraîner de mélange avec d'autres produits chimiques.

Pour les sanitaires, la sensibilité des produits aux salmonelles devra être vérifiée.

Le nettoyage et la désinfection

Il est primordial que préalablement à une opération d'hygiène, les supports sur lesquels seront appliqués les produits désinfectants et bactéricides soient débarrassés de toute matière organique constituant un milieu de culture.

Les zones présentant un risque sanitaire renforcé

Une attention particulière devra être portée aux zones présentant un risque sanitaire renforcé, compte tenu de la présence de jeunes enfants et de la nécessité de limiter les risques de contamination.

Ces zones comprennent notamment :

- Les sanitaires enfants et adultes ;
- Les espaces de change, lorsqu'ils relèvent du périmètre d'intervention du titulaire ;
- Les zones de restauration ou assimilées ;
- Les surfaces fréquemment touchées (poignées de portes, interrupteurs, rampes, robinets, équipements collectifs accessibles) ;
- Les sols des espaces de vie, de circulation et d'activités.

Le titulaire devra adapter ses méthodes, produits et fréquences d'intervention afin de garantir un niveau d'hygiène renforcé dans ces espaces et prévenir les contaminations croisées entre les différentes zones.

Les locaux administratifs et espaces tertiaires devront faire l'objet d'un entretien conforme aux exigences générales de propreté, d'hygiène et de confort attendues pour les locaux accueillant du personnel et du public.

Le nettoyage

Toutes les surfaces lavables, meubles, objets meublants, portes, poignées, robinets, corbeilles etc... doivent être soigneusement nettoyées chaque jour avec un linge humide.

Les sols doivent recevoir un balayage humide chaque jour puis un lavage avec un produit désinfectant. Le titulaire devra mettre en œuvre une méthode professionnelle permettant de limiter les contaminations croisées et garantissant un niveau d'hygiène adapté aux contraintes d'un établissement accueillant de jeunes enfants.

La désinfection

Un mélange de produits de nettoyage avec un désinfectant peut s'avérer toxique et inefficace. Il importe donc d'utiliser des produits adaptés à chacune des opérations de nettoyage.

Le titulaire s'assurera que le produit désinfectant utilisé ne laisse ni traces, ni coulures, ni odeur désagréable.

Les poubelles destinées à recevoir les déchets alimentaires et les autres types de déchets sont entreposées dans un local fermé réservé à cet usage.

Le titulaire assurera la sortie des déchets selon les modalités et fréquences définies par l'établissement et compatibles avec les contraintes de collecte.

Les poubelles seront entièrement nettoyées et désinfectées une fois par semaine. Le local poubelles sera désinfecté deux fois par an.

- Prestations périodiques

La vitrerie

Le nettoyage de l'ensemble des vitres devra être réalisé deux fois par an. Une fois pendant la période de fermeture d'été et une fois pendant la fermeture d'hiver.

Le nettoyage des volets devra être réalisé une fois par an pendant la fermeture d'été.

Les sols

Un nettoyage approfondi des sols du rez-de-chaussée devra être réalisé une fois par an pendant la période de fermeture d'été. La crèche procédera au déplacement du mobilier afin que le titulaire puisse intervenir sur un sol dégagé.

Prestations renforcées en cas de situation sanitaire particulière

En cas de situation sanitaire particulière (épisode épidémique, suspicion de contamination, risque sanitaire identifié ou événement exceptionnel), l'établissement pourra demander au titulaire la mise en œuvre de prestations de nettoyage et de désinfection renforcées adaptées à la situation rencontrée.

Ces prestations pourront notamment concerner l'augmentation des fréquences d'intervention, le renforcement des opérations de désinfection ou l'adaptation des protocoles d'entretien.

Les modalités d'intervention (nature des prestations, fréquence, moyens mobilisés et organisation) seront définies en concertation avec l'établissement en fonction du niveau de risque identifié.

ARTICLE 6 – MODE OPERATOIRE DES CONTROLES QUALITE

6.1. Principes généraux des contrôles qualité

Les contrôles qualité ont pour objet de vérifier que les prestations réalisées par le titulaire sont conformes aux exigences définies dans le présent CCTP, notamment en matière :

- De niveau de propreté attendu ;
- D'hygiène et de sécurité sanitaire ;
- De respect des protocoles et modes opératoires ;
- De qualité du service rendu aux occupants et usagers des bâtiments.

Le contrôle qualité s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à :

- Mesurer objectivement la qualité des prestations réalisées ;

- Identifier les éventuels écarts ;
- Définir et suivre les actions correctives nécessaires ;
- Garantir le maintien d'un niveau de performance conforme aux attentes de l'organisme.

Les modalités pratiques de contrôle, les critères d'évaluation et les outils associés sont précisés dans l'annexe 3 « Méthode de contrôle qualité » du présent CCTP.

Les contrôles concernent l'ensemble des sites objet du marché, incluant notamment les locaux administratifs ainsi que les espaces accueillant de jeunes enfants.

Compte tenu de la sensibilité particulière des locaux dédiés à la petite enfance, les prestations réalisées dans les espaces de la crèche feront l'objet d'un niveau de vigilance renforcé, notamment au regard des exigences d'hygiène et de sécurité sanitaire.

6.2. Organisation des contrôles qualité

Les contrôles qualité sont réalisés par l'organisme ou son représentant selon une fréquence et des modalités permettant d'assurer un suivi régulier de la qualité des prestations.

Ils peuvent être réalisés :

- Dans le cadre de contrôles programmés ;
- Dans le cadre de contrôles complémentaires déclenchés en fonction des besoins, notamment en cas de signalement, d'écart constaté ou de résultats insuffisants.

Le titulaire s'engage à faciliter l'accès aux locaux nécessaires à la réalisation des contrôles et à permettre la présence de son représentant lorsque celui-ci est sollicité.

L'organisme se réserve la possibilité de contrôler tout ou partie des locaux concernés par le marché.

Les modalités de sélection des zones contrôlées et les critères d'évaluation sont définis dans l'annexe 3 « Méthode de contrôle qualité ».

6.3. Niveaux d'exigence et classification des locaux

Afin de tenir compte des usages et contraintes spécifiques des différents espaces, les locaux pourront être classés selon plusieurs niveaux d'exigence.

Cette classification prend notamment en compte :

- La nature de l'activité exercée ;
- La fréquentation des locaux ;
- Les contraintes sanitaires ;
- Le niveau de risque associé à l'usage des espaces.

La classification des zones et les exigences associées sont précisées dans les documents contractuels du marché.

Les locaux accueillant des jeunes enfants font l'objet d'exigences spécifiques liées à leur usage, notamment concernant :

- Les surfaces accessibles aux enfants ;
- Les zones de contact fréquent ;
- Les sanitaires et espaces de change ;
- Les mobiliers et équipements concernés par la prestation.

6.4. Modalités d'évaluation de la qualité

Chaque contrôle donne lieu à une évaluation objective des prestations réalisées.

L'évaluation porte notamment sur :

- L'état de propreté des sols ;
- La propreté des surfaces et équipements ;
- L'absence de déchets, traces, poussières ou salissures ;
- La qualité des opérations de nettoyage réalisées ;
- Le respect des protocoles définis au marché.

Les contrôles sont réalisés conformément à la méthode décrite dans l'annexe 3 « **Méthode de contrôle qualité** ».

Seules les anomalies relevant des prestations prévues au marché et pouvant être corrigées par une intervention normale de nettoyage sont prises en compte.

6.5. Traçabilité et suivi des contrôles

Chaque contrôle fait l'objet d'un enregistrement permettant d'assurer la traçabilité des résultats.

Les éléments suivants sont notamment consignés :

- Date du contrôle ;
- Site concerné ;
- Zones contrôlées ;
- Résultats obtenus ;
- Éventuels écarts constatés ;
- Actions correctives demandées ;
- Suivi de leur réalisation.

Les résultats des contrôles sont communiqués au titulaire et peuvent être examinés lors des réunions de suivi prévues au marché.

6.6. Contrôles spécifiques des locaux accueillant des jeunes enfants

Compte tenu de la présence de jeunes enfants dans les locaux de la crèche, une attention particulière est portée au respect des exigences sanitaires.

Les contrôles peuvent notamment porter sur :

- Les espaces de change ;
- Les sanitaires enfants ;
- Les surfaces accessibles aux enfants ;
- Les zones de manipulation ;
- Les mobiliers et équipements concernés ;
- Les sols ;
- Les surfaces fréquemment touchées.

Une vigilance particulière est portée :

- À l'absence de résidus de produits ;
- Au respect des protocoles de nettoyage et de désinfection ;
- À la maîtrise des risques liés aux souillures ou contaminations.

Tout écart susceptible d'avoir un impact sanitaire fait l'objet d'un traitement prioritaire conformément aux dispositions prévues au présent article.

6.7. Gestion des non-conformités et actions correctives

Tout écart constaté lors d'un contrôle fait l'objet d'une analyse et d'un suivi adapté.

Selon sa nature et son niveau de criticité, l'écart peut être classé selon différents niveaux :

- Écart mineur ;
- Écart significatif ;
- Écart critique, notamment lorsqu'il concerne l'hygiène, la sécurité sanitaire ou les locaux accueillant de jeunes enfants.

Les écarts critiques doivent faire l'objet d'une action corrective prioritaire.

Lorsque les résultats des contrôles mettent en évidence une insuffisance récurrente ou significative, l'organisme peut demander au titulaire la mise en œuvre d'un plan d'actions correctives précisant notamment :

- L'analyse des causes identifiées ;
- Les mesures correctives proposées ;
- Les moyens mobilisés ;
- Le calendrier de réalisation ;
- Les modalités de vérification de l'efficacité des actions engagées.

6.8. Indicateurs de suivi de la performance

Afin d'assurer un pilotage régulier de la qualité des prestations, le titulaire participe au suivi des indicateurs définis par l'organisme.

Ces indicateurs peuvent notamment porter sur :

- Le taux de conformité des contrôles réalisés ;
- L'évolution des résultats par site ;
- Le nombre et la nature des non-conformités constatées ;
- Les délais de traitement des écarts ;
- La récurrence des anomalies ;
- Les actions d'amélioration mises en œuvre.

Ces éléments pourront être examinés lors des réunions de suivi du marché.

6.9. Amélioration continue et pilotage de la prestation

Les résultats des contrôles qualité constituent un outil de pilotage permettant d'améliorer continuellement les prestations.

En cas de baisse durable du niveau de qualité ou de non-respect répété des exigences contractuelles, l'organisme pourra demander au titulaire :

- Une analyse de la situation ;
- Une adaptation de l'organisation mise en place ;
- Un renforcement temporaire des moyens ;
- Un plan de progrès spécifique.

Le titulaire devra démontrer la mise en œuvre effective des actions correctives et leur efficacité au travers des contrôles réalisés ultérieurement.

6.10. Articulation avec les dispositions contractuelles

Les résultats des contrôles qualité permettent d'apprécier le niveau de conformité des prestations réalisées par le titulaire.

Ils peuvent constituer un élément d'appréciation dans l'application des dispositions prévues au CCAP, notamment en cas :

- De non-respect répété des obligations contractuelles ;
- D'absence d'action corrective ;
- De maintien d'un niveau de qualité insuffisant.
- Les modalités détaillées de contrôle et les outils de suivi figurent en annexe 3 « Méthode de contrôle qualité ».