Caisse Primaire d'Assurance Maladie

Cahier des Clauses Techniques Particulières

NETTOYAGE DES LOCAUX, DES SURFACES VITREES ET FOURNITURE ET MISE EN PLACE DES CONSOMMABLES SANITAIRES

MARCHÉ N°2026-007

Organisme coordonnateur du groupement :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées
8 Place au Bois
65000 TARBES
N° SIRET : 777 169 020 00016

Appel d'offres passé en application des Articles L.2124-1, L.2124-2, R.2124-1 et R.2124-2 du Code de la Commande Publique

SOMMAIRE

ARTICLE 1. DISPOSITION GENERALES 3
1.1. Objet du marché public 3
1.2. Description de sites 3
1.3. Surface des locaux et vitrerie 5
1.4. Opérations immobilières spécifiques 5
ARTICLE 2. DISPOSITIONS ORGANISATIONNELLES 5
2.1. Horaires et jours d'intervention 5
2.2. Alarmes et fermeture des locaux 7
ARTICLE 3. CONTENU DES PRESTATIONS 9
3.1. Prestations régulières et programmées 9
3.1.1. Nettoyage général des bâtiments 9
3.1.2. Prestations régulières et programmées de nettoyage 10
3.1.3. Nettoyage de la vitrerie des bâtiments 10
3.2. Prestations de nettoyage particulières 10
3.2.1. Prestations sur demande (hors forfait) – Bon de commande 10
3.2.2. Particularités 10
3.3. Enlèvement des déchets 10
3.4. Réunion préparatoire à la mise en place des prestations 16
ARTICLE 4. MATERIELS ET PRODUITS 17
4.1. Matériels 17
4.2. Produits d'entretien 17
4.3. Produits sanitaires 18
ARTICLE 5. SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS 19
5.1. Obligation de résultat 19
5.2. Acceptation des exigences 21
ARTICLE 6. MANAGEMENT DES RESSOURCES 21
6.1. Ressources humaines 21
6.2. Mise à disposition des locaux 21
ARTICLE 7. MAITRISE DES PROCESSUS ET COMMUNICATION AVEC L'ORGANISME 22
7.1. Planification de la réalisation des prestations 22
7.2. Communication avec l'organisme 22
7.3. Surveillance et mesure des activités et amélioration continue 22
7.4. Traitement des anomalies 23
ARTICLE 8. PRESCRIPTIONS GENERALES 23
8.1. Perte de clés, badges de contrôle d'accès 23
8.2. Interdictions 23
ARTICLE 9. DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU TITULAIRE 23
9.1. Tenue du personnel 23
9.2. Pourboires 24
9.3. Stationnement des véhicules 24
9.4. Litiges internes 24
9.5. Liste du personnel 24
9.6. Dégradation du matériel propriété de l'organisme – Vols 24

ARTICLE 1. DISPOSITION GENERALES

1.1. Objet du marché public

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux, des surfaces vitrées et la fourniture ainsi que la mise en place des consommables sanitaires du siège et des locaux dépendants de :

- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du Tarn-et-Garonne (Siège et Centre d'Examens de Santé),
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de l'Ariège (Siège),
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du Lot (Siège et un Centre de Paiement),
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de l'Aude (Siège et Centre de Paiement de Narbonne)
- Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS) de la Lozère (Siège),
- Centre de Traitement Informatique (CTI) de Toulouse (Siège)
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) des Hautes-Pyrénées (Siège et un Centre Extérieur),
- Mutualité Sociale Agricole (MSA) des Hautes-Pyrénées (Siège),

L'ensemble des prestations, décrites dans le présent CCTP, concernent :

- Le nettoyage des locaux,
- L'enlèvement des déchets,
- Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures de l'ensemble des bâtiments et des surfaces vitrées extérieures
- La fourniture et la mise en place des consommables pour les sanitaires

Le titulaire du présent marché public s'engage à **une obligation de résultat** pour exécuter les prestations objet du présent marché dans les conditions définies ci-après.
Cette obligation de résultat s'applique aux surfaces susceptibles d'être rattachées au marché. Le marché public porte sur des prestations de services.

1.2. Description de sites

Organisme	Adresse postale	Bâtiments / étages	Ascenseurs, parkings, cours, passerelles…
CPAM de Montauban siège	592, Bd Blaise Doumerc 82000 Montauban	1 bâtiment administratif 1er, 2ème, 3ème, 4ème étage	2 ascenseurs avec ouvertures X2 sur chaque étage
CPAM de Montauban siège	592, Bd Blaise Doumerc 82000 Montauban	1 bâtiment prestations : sous-sol archives – rez-de-chaussée (accueil CPAM et Direction Médicale)	
CPAM de Montauban siège	592, Bd Blaise Doumerc 82000 Montauban	1 bâtiment annexe RDC BAT E (CARSAT, Service social, service courrier, réfectoire atelier)	
Montauban Centre d'examen de Santé	592, Bd Blaise Doumerc 82000 Montauban	Rez-de-chaussée du bâtiment D	
CPAM de Foix siège	1 avenue de Sibian 09000 FOIX	2ème, 1er étage, rez-de-chaussée, rez-de-jardin	1 ascenseur, 1 parking,
CPAM de Tarbes Siège	8, place au bois 65000 TARBES	Bâtiment A 6ème étage, 5ème étage, 4ème étage, 3ème étage, 2ème étage, 1er étage (2 bureaux), rez-de-chaussée (service social CARSAT), Sous-sol	1 ascenseur, 1 parking, 1 parking en sous-sol, une passerelle, 2 escaliers étages, 1 escalier sous-sol

Organisme	Adresse postale	Bâtiments / étages	Ascenseurs, parkings, cours, passerelles…
Tarbes Centre d'Examens de Santé	8, place au bois 65000 TARBES	Bâtiment A 1er étage	
CPAM de Tarbes Siège	8, place au bois 65000 TARBES	Bâtiment B rez-de-chaussée, 1 sous-sol	
CPAM de Tarbes Siège	25, 27, 29 rue du IV septembre 65000 Tarbes	Bâtiment C1 et C2 4ème étage, 3ème étage, 2ème étage Bât C1 (SM), 1er étage Bât C1 (SM), Rez-de-chaussée Bât C1 (SM), sous-sols	1 ascenseur, 1 escalier
Tarbes MSA	29 rue du IV septembre 65000 Tarbes	2ème étage Bât C2, 1er étage Bât C2, Rez-de-chaussée Bât C2	
Copropriété CPAM / MSA	29 rue du IV septembre 65000 Tarbes	Bât C2	1 escalier 2 ascenseurs
Lourdes Centre extérieur + CES	22, avenue du Maréchal Joffre 65100 LOURDES	Rez-de-chaussée, 1er étage	
CPAM de Cahors siège	238 rue Hautesserre 46015 Cahors Cedex 9	Rez-de-chaussée, 1er étage, 1 sous-sol	1 ascenseur, 1 parking sous terrain, 1 parking aérien intérieur cour, 1 parking aérien extérieur site, 3 escaliers, 1 parvis, 1 quai de déchargement, 2 rampes PMR
Figeac Centre de paiement	12, place du 8 Mai 46100 Figeac	Rez-de-chaussée, 1er étage	1 escalier
CTI de Toulouse Bâtiment 1	1 impasse Henri Ramet 31100 TOULOUSE	Rez de chaussée, 1er étage, 1 sous-sol,	1 ascenseur, 1 monte-charge, 1 parking sous-terrain, cour intérieure, 1 parking aérien extérieur, 2 escaliers, 1 parvis, 1 rampe PMR, 1 espace repas extérieur, 3 abris motos/vélo, 2 vestiaires, 3 salles de réunions
CTI de Toulouse Bâtiment 2 (locaux CARSAT MP)	2 rue Georges Vivent 31100 TOULOUSE	Rez-de-chaussée	1 quai de déchargement, 1 espace repas, 2 WC et 3 bureaux
CPAM de l'Aude Siège	2 Allée de Bezons 11000 CARCASSONNE	1 bâtiment administratif 1er, 2e, 3e, et 4e étages, RDC	2 ascenseurs, 1 parking aérien intérieur, 1 quai de déchargement, 2 rampes PMR, 2 escaliers
CPAM de l'Aude Centre de Paiement de Narbonne	37 Avenue de Lattre de Tassigny 11100 NARBONNE	1 bâtiment administratif RDC, 1er et 2e étages	1 parking aérien intérieur, 1 ascenseur, 1 escalier

Organisme	Adresse postale	Bâtiments / étages	Ascenseurs, parkings, cours, passerelles…
CCSS de la Lozère	Quartier des Carmes 48000 MENDE	Bâtiment des Carmes	Ascenseurs et parkings
CCSS de la Lozère	12 rue de l'expansion 48000 MENDE	Bâtiment 860	Ascenseurs et parkings
CCSS de la Lozère	12 rue de l'expansion 48000 MENDE	Bâtiment Canopée	Ascenseurs et parkings

L'organisme se réserve le droit de modifier les surfaces, les revêtements de sols et les types de locaux du présent CCTP. Il en informera le titulaire.

Par ailleurs, en application de l'article 9.1 du CCAP, il est précisé que le nombre des sites peut être amené à être modifié ou leurs locaux déplacés pendant la durée du marché.

1.3. Surface des locaux et vitrerie

Les détails des surfaces des locaux sont indiqués dans les DPGF à compléter, présents dans les annexes financières.
Les surfaces sont données à titre indicatif par bâtiment, étages, avec le type de revêtement de sol et n'ont donc pas une valeur contractuelle.
Le titulaire est présumé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

Le détail des surfaces vitrées est indiqué dans le DPGF à compléter, présent dans les annexes financières.
Les nombres indiqués sont donnés à titre indicatif par bâtiment, étages, et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Le titulaire est supposé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

1.4. Opérations immobilières spécifiques

Des travaux immobiliers sont prévus au CTI de Toulouse. Un point sera réalisé avec l'interlocuteur du CTI de Toulouse après la signature du contrat.

Des travaux immobiliers sont prévus à la CPAM de l'Aude (Siège) de janvier 2027 jusqu'en 2029 sur tous les étages. Un point sera réalisé avec l'interlocuteur de la CPAM de l'Aude après la signature du contrat.

ARTICLE 2. DISPOSITIONS ORGANISATIONNELLES

2.1. Horaires et jours d'intervention

Organismes	Horaires et jours d'intervention	Informations complémentaires
Montauban siège	Du lundi au vendredi de 17 H à 20 H au plus tard	
Montauban CES	Du lundi au vendredi de 17 H à 20 H au plus tard	Le Centre d'Examen de Santé est fermé 7 semaines dans l'année à savoir : - 4 semaines (du 15 juillet au 15 août) - 1 semaine (vacances de Pâques) - 2 semaines (vacances de Noel)

Organismes	Horaires et jours d'intervention	Informations complémentaires
Foix siège	Du lundi au vendredi, hors jours fériés pour l'organisme A partir de 5 heures jusqu'à 8 heures A partir de 17 heures jusqu'à 21 heures au plus tard	Les bureaux du centre d'examens de santé du RDC (4 bureaux + sanitaires + salle pause) ne sont ouverts que 3 jours par semaine (lundi, mercredi, jeudi) et sont fermés 7 semaines dans l'année
Tarbes	Les jours et les horaires d'intervention seront les suivants, avec pour le siège (Tarbes), la présence continue obligatoire du lundi au vendredi d'un agent de la société du titulaire de 17h00 à 20h 30 (fermeture de la caisse).	Prestation exceptionnelle le samedi de 8h à 12h et de 14h à 18h
Lourdes	Prestations réalisées en moyenne 2 fois par mois, selon planning trimestriel communiqué à l'avance	Prestation exceptionnelle le samedi de 8h à 12h et de 14h à 18h
Cahors	Selon les locaux, les jours et horaires d'intervention (hors jours fériés) seront les suivants : Du lundi au vendredi de 17H00 à 20H30 au plus tard Du lundi au vendredi à 6h30 pour l'ouverture des grilles	Fermeture du CES selon planning Prestation exceptionnelle le samedi
Figeac	Selon les locaux, les jours et horaires d'intervention (hors jours fériés) seront les suivants : Du mardi au samedi à partir de 6h00 à 8h00 au plus tard	
CTI de Toulouse	Bâtiment 1 – du lundi au vendredi à partir de 06h30 et jusqu'à 10h30 (hors jours ferié) Bâtiment 2 – lundi et jeudi	Tous les agents du CTI Toulouse étant regroupés au bâtiment 1, un entretien bihebdomadaire est suffisant au regard de la faible fréquentation des locaux
Carcassonne	Tous les jours du lundi au vendredi de 18h à 23h	
Narbonne	Tous les jours du lundi au vendredi de 6h à 7h30	
Mende	Du lundi au vendredi de 05h00 à 07h30 et de 18h30 à 21h00. Il est important qu'une personne soit présente matin et soir sur chacun des bâtiments afin d'assurer le verrouillage et déverrouillage de l'ensemble des portés d'entrées.	

Dans tous les cas, le titulaire est invité à se prononcer sur ces horaires et à proposer le cas échéant la ou les modifications leur semblant être dans l'intérêt de la prestation.

Le titulaire aura la possibilité de faire réaliser les prestations à des heures anticipées les veilles de

jours fériés (Noël, jour de l'an). Pour ce faire, il devra convenir avec l'organisme des horaires a minima quinze (15) jours ouvrés avec l'organisme et informer ses agents pour la mise en place plus précoce du système d'alarme.

2.2. Alarmes et fermeture des locaux

	ALARME			FERMETURE DES LOCAUX	
	Pas d'alarme	Mise en route de l'alarme manuelle	Mise en route de l'alarme automatique	Le titulaire est chargé de la fermeture des locaux	Le titulaire n'est pas chargé de la fermeture des locaux
Montauban siège	X			X	
Foix siège			X	X	
Tarbes		X		X	
Lourdes	X				X
Cahors			X	X	
Figeac	X				X
CTI de Toulouse	X				X
Carcassonne			X		X
Narbonne			X		X
Mende			X	X	

Conditions de fermeture des locaux :

Montauban CPAM :

Chaque soir, à son départ, l'entreprise devra s'assurer que toutes les fenêtres sont fermées. Elle devra, sous sa responsabilité, veiller également à la fermeture des locaux :
- portails extérieurs,
- porte d'accès du personnel (entre blocs d'immeubles),
- porte d'accès du personnel (entrée tripodes),
- sortie de secours côté entrée « imprimerie »,
- sortie de secours côté salle de restauration,
- portail garage du sous-sol,
- fermeture des volets roulants de protection du rez-de-chaussée.

Montauban CES :

Chaque soir, à son départ, l'entreprise devra s'assurer que toutes les fenêtres sont fermées. Elle devra, sous sa responsabilité, veiller également à la fermeture des locaux du Centre d'Examens de Santé et la fermeture de du portail extérieur donnant accès sur le boulevard Blaise Doumerc.

Foix :

Le titulaire s'engage à intervenir en début de journée avant 7h15 afin de procéder à l'ouverture du portail « agents », de l'accès à la cafétéria et à 8H00 au plus tard le portail « assurés ».
Le personnel du titulaire doit s'assurer lors de son départ que toutes les ouvertures donnant sur l'extérieur sont fermées (portes et fenêtres), et que toutes les lumières sont éteintes.
En fin de journée le titulaire s'engage à assurer que les ouvertures extérieures du bâtiment ont bien été condamnées : à 17H00 le portail « assurés », au départ du personnel du titulaire, et pas avant 20H00, fermeture du portail « agents » et le SAS des accès « agents ».
La mise en route de l'alarme sur le siège étant automatisée le titulaire devra veiller au respect des horaires.
Le titulaire devra s'assurer que son personnel chargé de la fermeture des locaux, dispose d'un téléphone portable dont le numéro sera communiqué à l'organisme, afin de signaler toute

Conditions de fermeture des locaux :
anomalie ou empêchement lié à la fermeture.
Tarbes : La fermeture de la caisse sera effectuée par un agent de la Société du titulaire. Chaque soir, à son départ, le titulaire devra s'assurer que toutes les fenêtres et portes sont fermées et les lumières éteintes. À la demande de l'organisme, il devra en plus et sous sa responsabilité, veiller également à la fermeture sécurisée par mise en route de l'alarme, des locaux rue du IV Septembre et Place au Bois : - Portails Extérieurs. - Portes d'Accès du Personnel aux différents bâtiments en rez-de-chaussée. - Rideaux de Protection Extérieur et grilles. - Portail Garage du Sous-sol. - Fermeture des volets roulants de protection du Rez-de-Chaussée. - Mise du code sécurité d'alarme En cas de dysfonctionnement de la fermeture du site, le titulaire aura la charge de faire intervenir le prestataire chargé de la maintenance de ces équipements. La procédure à mettre en place devra être connue des agents d'entretien et aucun appel à un agent du pouvoir adjudicateur non désigné dans la procédure ne devra être émis.
Lourdes : A son départ, le titulaire devra s'assurer que les fenêtres et portes sont fermées et les lumières éteintes.
Cahors : Mise en service automatique de l'alarme anti-intrusion à 20h45 au plus tard et enlèvement de l'alarme à 6h30 lors de l' ouverture des portails et grilles (automatique). Le titulaire s'engage à intervenir en début de journée au minimum à 6h30 afin de procéder à l'ouverture des portes, grilles et portillon.(L'alarme se déclenche automatiquement au passage du badge d'ouverture des portes). Le personnel du titulaire doit s'assurer lors de son départ que toutes les ouvertures donnant sur l'extérieur sont fermées (portes et fenêtres), que toutes les grilles sont baissées et que toutes les lumières sont éteintes.
Carcassonne et Narbonne : A son départ, le titulaire devra s'assurer que les fenêtres et portes sont fermées et les lumières éteintes.
Mende : A son départ, le titulaire devra s'assurer que les fenêtres et portes sont fermées et les lumières éteintes. En début de journée, le prestataire devra s'assurer que les locaux sont ouverts également.

ARTICLE 3. CONTENU DES PRESTATIONS

3.1. Prestations régulières et programmées

3.1.1. Nettoyage général des bâtiments

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Leur qualité devra être satisfaisante au regard des cinq critères ci-après :

Numéro	Critère	Objet
1	ASPECT	L'aspect dans le domaine du nettoyage est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.
2	CONFORT	Le confort est constaté lorsque les prestations : - suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ; - sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ; - sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ; - sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement ;
3	HYGIENE ET RESPECT DU DEVELOPPEMENT DURABLE	L'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs ;
4	SECURITE	Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.
5	ENVIRONNEMENT	Les prestations devront être effectuées : - A l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement, - De manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement, - De manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

Le titulaire devra réaliser les prestations de nettoyage et de vitrerie dans des conditions maîtrisées. Il devra fournir au minimum :
- les informations nécessaires pour la conduite des opérations de nettoyage, de vitrerie,
- les équipements appropriés,
- les moyens de surveillance nécessaires.

3.1.2. Prestations régulières et programmées de nettoyage

Pour chaque type de local, la nature et la fréquence des prestations à conduire sont spécifiées en annexe 1 du présent CCTP.

Les surfaces (en m²) sont détaillées dans les DPGF présents dans les annexes financières, les surfaces globales étant données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

3.1.3. Nettoyage de la vitrerie des bâtiments

Les tâches et les fréquences de nettoyage de la vitrerie sont définies en annexe 1 du présent CCTP. Les surfaces (en m²) sont détaillées dans les DPGF présents dans les annexes financières, les surfaces globales étant données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

3.2. Prestations de nettoyage particulières

3.2.1. Prestations sur demande (hors forfait) – Bon de commande

En dehors des interventions prévues, des prestations supplémentaires peuvent être demandées ponctuellement par le responsable de l'organisme. Il s'agit soit d'augmenter la fréquence des prestations déjà prévues, soit de réaliser des prestations non prévues.
Elles pourront être aussi demandées pour exécution le samedi de 8h à 12h et de 14h à 18h.
Les prestations correspondantes feront l'objet d'un bon de commande basé sur les prix du BPU ou, dans le cas où elles ne seraient pas prévues au BPU, une demande de prix ou devis sur la base des tarifs indiqués dans le BPU et la DPGF, et ne seront effectués qu'à la demande de l'organisme et sur bon de commande.

3.2.2. Particularités

En cas de salissures anormales des sols textiles, d'une dégradation des sols en thermoplastique ou de leur protection issues des prestations réalisées par le titulaire (usure rapide de la protection ou protection mal adaptée au trafic des locaux), ce dernier devra remettre en état à ses frais les sols (shampooing, métallisation, cristallisation) autant de fois que nécessaire.

3.3. Enlèvement des déchets

Organisme		Grenat corbeilles de bureau	Grenat - poubelles des sanitaires	Bacs spécifiques : Jaune - emballages	Bacs spécifiques : Bleu - papiers	Carton	Cendriers	DASRI	Verre	Métal	Bois	Piles et autres batteries
Montauban siège	Prise en charge	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours			tous les jours	tous les jours					
Foix siège	Prise en charge	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours	tous les jours	tous les jours	tous les jours	tous les jours					
Tarbes	Prise en charge	oui	oui	non	non	non	oui	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours				1 fois par semaine					
Lourdes	Prise en charge	oui	oui	non	non	non	non	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours									
Cahors	Prise en charge	oui	oui	oui	non	non	oui	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours	tous les jours			tous les jours					
Figeac	Prise en charge	oui	oui	oui	non	non	oui	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours	tous les jours			tous les jours					

Organisme		Grenat corbeilles de bureau	Grenat - poubelles des sanitaires	Bacs spécifiques : Jaune - emballages	Bacs spécifiques : Bleu - papiers	Carton	Cendriers	DASRI	Verre	Métal	Bois	Piles et autres batteries
CTI de Toulouse	Prise en charge	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui
	Périodicité	tous les jours	tous les jours	tous les jours	tous les jours							
Carcassonne	Prise en charge	oui	oui	non	non	non	oui	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours				tous les jours					
Mende	Prise en charge	oui	oui	oui	non	non	oui	non	non	non	non	non
	Périodicité	tous les jours	tous les jours	tous les jours			1 fois par semaine					

*Précisions relatives au **CTI de Toulouse** :*

Bâtiment 1 :

Outre les prestations de nettoyage des locaux, le titulaire aura la charge de la gestion quotidienne des déchets.

La gestion des déchets devra comprendre :

- ✓ ***La fourniture de 7 corbeilles collectives par étage** (sous-sol, RDC, 1er étage) permettant de créer des points d'apport volontaire dans les espaces communs.*

  Les corbeilles collectives devront être proposées avec un couvercle correspondant au type de déchet collecté. Elles seront équipées de 7 couvercles différents pour le tri :

  - *Des ordures ménagères,*
  - *Du papier/carton,*
  - *Du métal,*
  - *Du plastique,*
  - *Du verre,*
  - *Du bois,*
  - *Des piles et autres batteries.*

  Chaque poubelle devra permettre la collecte et le tri des déchets, leur couvercle sera de couleur différente et des pictogrammes viendront aider au tri des matières recyclables pour un tri des déchets optimal.

  *Les contenants et les couvercles devront être conçus dans des matériaux 100% recyclables et facilement nettoyables, sans odeurs et résister aux intempéries et aux chocs, tels que les produits « AKILUX » de la marque « ELISE » (voir ci-dessous). Le titulaire pourra fournir toute **référence équivalente.** Elles auront une capacité d'environ 40 à 80 litres chacune.*



- ✓ ***La collecte***
  - *Les conteneurs gris se situant sur le parking, à l'extérieur du bâtiment, dans l'enclos prévu à cet effet, qui recevront tous les sacs poubelle devront être sortis sur le trottoir deux fois par semaine, soit le nombre de ramassages effectués par Toulouse Métropole.*

    Les corbeilles collectives des déchets ménagers devront être vidées tous les jours dans le conteneur gris.

  - *Le conteneur bleu des déchets recyclables (cartons, papiers) sera sorti une fois par semaine, ce qui correspond au jour de ramassage assuré par Toulouse Métropole.*

    Les corbeilles collectives des déchets cartons et papiers devront être vidées tous les jours dans le conteneur bleu.

- *Les corbeilles collectives des déchets de métal, plastique, verre, bois et piles devront être vidées et collectées pour* ***destruction par le titulaire 1 fois par mois, de préférence le dernier vendredi ouvré du mois.***
  Les collectes devront être adaptées aux volumes et capacités de stockage du CTI de Toulouse. Les tournées de collecte pourront être mutualisées et optimisées pour être moins polluantes et coûteuses.
  Les déchets devront être pesés à 1 kilogramme près et les poids intégrés dans les comptes rendus mensuels du CTI de Toulouse.

Le rangement des conteneurs sera effectué par le personnel de nettoyage dès sa prise de service ou, à défaut, le lendemain matin par le gardien. Par mesure de sécurité, les freins des conteneurs devront être bloqués.

- ✓ ***Le recyclage et la valorisation***
  A des fins administratives et statistiques, le titulaire devra remettre au CTI Toulouse le certificat de destruction ainsi que les quantités de déchets recyclés tous les mois.

Bâtiment 2 :

Le CTI Toulouse ayant le statut de locataire dans les locaux de la CARSAT, les règles de recyclage des déchets ne peuvent s'appliquer à l'identique du bâtiment 1.
Tous les sacs poubelles devront être sortis lors de chaque ramassage et vidés dans les conteneurs prévus à cet effet et situés à l'extérieur du bâtiment de la CARSAT.

Détail du tri des déchets pour le CTI de Toulouse :

	Ordures ménagères	Papiers / Papiers broyés	Emballages	Verres	Piles	Bois	Mégots	Cartons (livraison / expédition)
1er étage	*1 contenant 80l*	*1 contenant 80l*	*1 contenant 80l*					
RDC	*1 contenant 80l*		*1 contenant 80l*					
RDC cafétéria	*1 signalétique sur contenant existant*		*1 signalétique sur contenant existant*					
RDC couloir		*1 contenant 80l*			*1 cube dans le hall d'accueil*			
Sous-Sol	*1 signalétique sur contenant existant*		*1 contenant 660l*	*1 contenant 120l*		*1 emplacement de collecte existant*		
Extérieur – Espace repas	*1 signalétique sur contenant existant*		*1 signalétique sur contenant existant*				*2 cendriers*	
Extérieur – Conteneurs	*2 bacs Toulouse Métropole*							*2 bacs Toulouse Métropole*
Type de collecte	**Quotidien, par Toulouse Métropole**	**Mensuel, A recycler**	**Mensuel, A recycler**	**Mensuel, A recycler**	**Mensuel, A recycler**	**Mensuel, A recycler**	**Mensuel, A recycler**	**Quotidien, par Toulouse Métropole**

Pour tous les sites, le titulaire assure l'enlèvement des déchets tel que défini dans le tableau récapitulatif.

Le titulaire a la charge de la manutention de ces déchets jusqu'aux poubelles et ou bennes prévues à cet effet ou jusqu'à la voirie, sauf consigne particulière.

- Les déchets des locaux sanitaires, des services techniques sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.
- La fourniture des sacs poubelle est à la charge du titulaire.
- Les déchets des cendriers extérieurs doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.
- Les déchets des abords sont ramassés quotidiennement.
  Le titulaire veillera au respect des consignes de sécurité pour le nettoyage des abords et l'évacuation des déchets à risques. En effet, l'étendue des espaces à nettoyer, leur ouverture sur la voie publique et leur fréquentation par le grand public ne permettent pas à l'organisme de prévoir avec exactitude le type de déchets susceptibles d'être trouvés sur ses sites.
- Les emballages cartons doivent être collectés tous les jours et déposés à l'endroit prévu à cet effet.
  Pour la CPAM du Tarn et Garonne, les emballages cartons doivent être collectés tous les jours et déposés dans les containers extérieurs jaunes.
- Chaque Centre d'Examens de Santé se réserve la gestion (vidage, collecte et élimination) des poubelles contenant des Déchets Activités de Soins à Risque Infectieux (DASRI) identifiées par le logo biohazard et contenant des poches poubelles jaunes spécifiques.

3.4. Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification du marché par le pouvoir adjudicateur, avant tout démarrage des prestations, le titulaire (représenté a minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) effectue une visite des locaux objets des futures prestations en présence d'un représentant du site.

A cette occasion, les organismes fournissent le cas échéant au titulaire l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné.

Le titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son annexe financière.

Lors de cette visite, il est réalisé un **état des lieux** du site contradictoirement avec le responsable du site. Il a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations.
Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations :
- Présentation des interlocuteurs,
- Présentation des prestations devant être effectuées,
- Présentation des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations,
- Présentation des plannings, des jours et horaires d'interventions,
- Rappel des obligations et responsabilités de chacune des parties, ainsi que du système de réfactions et de pénalités.

Le titulaire remet au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisation.

Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches

méthodes et les procédures utilisées.

Le titulaire s'engage à les maintenir en permanence à jour.

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

ARTICLE 4. MATERIELS ET PRODUITS

4.1. Matériels

Le titulaire doit mettre en place le matériel approprié pour exécuter les prestations de nettoyage décrites dans le présent CCTP.
Le titulaire doit déterminer, fournir et entretenir tous les équipements nécessaires à la réalisation des prestations attendues et au respect de la réglementation applicable.

Le titulaire doit fournir la liste du matériel, avec les fiches techniques et de sécurité, que celui-ci compte utiliser pour réaliser les prestations.
La liste du matériel doit être soumise à l'approbation du représentant de l'organisme.
L'organisme se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.
Concernant la vitrerie, lorsqu'ils n'existent pas sur le site, les moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir sont fournis par le titulaire. Les coûts correspondants sont inclus au forfait de rémunération.

Le Titulaire précisera les axes de progrès pris en compte pour l'achat des matériels, notamment sur les points suivants :

- La manipulation (déplacement, poids…) ;
- Les modalités d'utilisation (posture de l'agent, remplissage…) ;
- La maitrise des contraintes (niveau sonore, vibration…) ;
- Les cycles de vie ;

4.2. Produits d'entretien

Le titulaire doit mettre en place les produits appropriés et compatibles avec les activités des organismes.
Les organismes seront particulièrement sensibles à l'utilisation de produits respectueux de l'environnement.
100% des produits utilisés devront être « verts », écolabel officiel ou équivalent.

Ces produits doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir.
Les fournitures et les produits utilisés, ainsi que les matériels, afférents au présent marché, se doivent d'être obligatoirement conformes aux normes en vigueur dans la profession. Le titulaire devra tenir compte de l'évolution de la législation dans le domaine environnemental et technique, et s'y conformer pour les textes, règlements ou autres, relatifs à son activité et aux prestations du présent marché.

Les détergents destinés au nettoyage ordinaire des surfaces fixes (telles que sols, murs et plafonds) et les détergents destinés à l'enlèvement ordinaire de la saleté dans les blocs sanitaires, douches, toilettes, points cafétérias existants, bureaux, etc. doivent avoir des performances environnementales répondent aux exigences de l'écolabel européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou équivalent.

Les produits destinés à des applications spéciales, tels que les « produits à dosage automatique », les détartrants ou les désinfectants ne doivent pas contenir des substances reconnues comme à risque.

Les cabinets médicaux devront être entretenus de manière à respecter les règles d'hygiène et de sécurité appliquées en milieu hospitalier.

Le titulaire doit fournir la liste des produits, avec les fiches techniques et les fiches de sécurité, que celui-ci compte utiliser pour réaliser les prestations. Compte tenu de certaines activités, le titulaire peut proposer des produits spécifiques. La liste des produits doit être soumise au représentant de l'organisme qui se réserve le droit de refuser certains d'entre eux.
Les produits d'entretien de la vitrerie doivent recevoir l'avis favorable des fabricants de la vitrerie et des menuiseries installées sur le site.

4.3. Produits sanitaires

La fourniture et la mise en place des produits sanitaires tels que :
- Savon dans distributeur de savon, utilisation de savons labellisés,
- Papier hygiénique dans distributeur,
- Serviettes papier pour essuie-mains,
- Distributeur de sachets hygiéniques,
- Conteneurs de protection féminine,
- Bombes désodorisantes,
- Sacs poubelle noirs de 50L.

devra être réalisée **quotidiennement** par le titulaire du marché.

Le titulaire devra s'assurer, lors de la visite obligatoire des sites, que les produits sanitaires qu'il utilise sont bien compatibles avec les distributeurs déjà présents dans les Organismes.

La CPAM de l'Ariège et la CPAM des Hautes-Pyrénées ont équipé leurs sanitaires de capsules contenant des produits de la marque MARGUERITE :
- Recharge de tampons avec applicateur ;
- Recharge de tampons sans applicateur ;
- Recharge de serviettes hygiéniques flux normal ;

Le titulaire devra recharger les capsules avec le matériel fourni par la CPAM de l'Ariège et la CPAM des Hautes-Pyrénées.

En aucun cas le titulaire ne pourra se prévaloir de la non compatibilité de ses produits sanitaires pour demander à l'organisme le changement des distributeurs.
Dans le cas où le titulaire remplace les distributeurs existants, cette opération sera à sa charge et devra se faire avec l'accord de l'organisme. Les distributeurs changés devront obligatoirement être fixés sur les implantations déjà existantes (pas de percements supplémentaires).

Le titulaire devra veiller de façon très stricte au stock de consommables réalisé, afin d'éviter des ruptures.
Il devra également être transparent quant aux quantités de consommables commandées et fournir, sur demande du pouvoir adjudicateur, un reporting des quantités commandées et des quantités mises en place sur site.

Afin de suivre le stock des consommables, le titulaire devra :
- Transmettre mensuellement la quantité de consommables fournis à l'organisme par le biais d'un tableur Excel mentionnant par colonne :
  - Savon dans distributeur de savon, utilisation de savons labélisés ;
  - Papier hygiénique dans distributeur ;
  - Serviettes papier pour essuie-mains ;
  - Distributeur de sachets hygiéniques ;
  - Conteneurs de protection féminine ;
  - Bombes désodorisantes ;
- Réaliser un état des lieux du stock en fin de marché ;

Le titulaire pourra proposer toute autre solution permettant un suivi précis des consommables mis en place sur site.

ARTICLE 5. SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS

5.1. Obligation de résultat

L'organisme demande au titulaire une garantie de résultat.
C'est pourquoi des opérations de vérification et de contrôle seront effectuées selon le **protocole de contrôle** en annexe 2 du présent CCTP.
Ce protocole de contrôle devra être validé pour chaque organisme par le représentant de l'organisme et le représentant du site du titulaire avant son application.

5.1.1. Responsable de site du titulaire

Dès le début du marché, le titulaire devra obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement du personnel, de l'exécution des prestations d'une manière générale, et de l'application des clauses du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), sur chaque site.
Ce responsable sera également tenu :

- D'assurer des visites régulières ;
- D'être présent lors des contrôles contradictoires ;
- De remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

Cet agent devra s'assurer de la bonne réalisation de la prestation.

5.1.2. Constat de l'existant et période de démarrage

- ✓ Etat des lieux

Deux états des lieux contradictoires de l'ensemble des sites concernés par ce présent marché (démarrage du marché et fin de marché) sont réalisés entre le Titulaire et l'organisme.
D'un commun accord, l'état des lieux pourra se faire sur un échantillonnage de locaux représentatifs du site. Il pourra s'accompagner de photos ou tout autre élément jugé utile par le titulaire ou l'organisme.
Toute dégradation des locaux ou équipements due à un manquement de prestations de nettoyage du Titulaire est à la charge technique et financière de ce dernier.

- ✓ Contrôle des prestations, dès le début du contrat.

Dès le début du contrat, les prestations doivent être contrôlées afin d'évaluer le niveau de qualité et, dès que la période de « mise en route ou de rodage » de 2 mois est écoulée, les prestations doivent être conformes au niveau de qualité requis.
Le premier contrôle pourra être réalisé "à blanc" afin que les parties puissent s'accorder sur le niveau de qualité attendu, et modifier le protocole de contrôle en conséquence.

5.1.3. Suivi journalier

Le titulaire fournit à l'organisme un cahier de liaison, qui sera déposé :

- Au service budget achats (4ème étage) pour la CPAM du Tarn et Garonne
- Au service immobilier-achats (RDJ) pour la CPAM de l'Ariège
- Au service logistique (3ème étage - Bâtiment A) pour la CPAM des Hautes-Pyrénées
- Au local ménage du RDC pour la CPAM du Lot
- Au local ménage du sous-sol du CTI
- Au service patrimoine (3ème étage) pour la CPAM de l'Aude
- Au service logistique R+2 bâtiment 860 de la CCSS de la Lozère

et qui a pour fonction de consigner chaque jour les observations de l'organisme et du titulaire.
C'est un outil de communication privilégié entre les deux parties. Le cahier de liaison doit être consulté et signé tous les jours par le titulaire. Chaque observation notée par l'organisme fera l'objet

d'une vérification de l'action corrective mise en place.

Le responsable de site :
- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :
- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Une fiche de suivi journalier, par bâtiment, étages, sera fournie et complétée quotidiennement par le titulaire (horaires d'arrivée et de départ, signature).

Pour tous les organismes hormis pour la CPAM de l'Aude, une fiche de suivi devra être mise en place dans tous les sanitaires avec obligation de compléter après chaque nettoyage « la date, l'heure et le nom de l'intervenant ».

5.1.4. Contrôle contradictoire

Le contrôle contradictoire sera effectué selon le protocole de contrôle en annexe 2 du présent CCTP. Ce protocole permet de fixer clairement :
- Les périodicités et horaires de contrôle,
- Les modalités de contrôle,
- La détermination de l'échantillon représentatif à contrôler,
- Le seuil d'admissibilité permettant de définir les limites de conformité,
- Les procédures d'évaluation et/ou de mesure,
- La procédure de notation des fiches de contrôle,
- L'interprétation des résultats et indicateurs qualité,
- Les suites à donner à l'issue du contrôle de l'échantillon et notamment la mise en place de plan de progrès.

Le premier contrôle pourra être réalisé "à blanc" afin que les parties puissent s'accorder sur le niveau de qualité attendu, et modifier le protocole de contrôle en conséquence.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Nota : Chaque organisme se réserve le droit, en accord avec le titulaire du marché, de modifier ou d'adapter ce protocole de contrôle. Cette modification pourra intervenir en cours de marché dans le cas où l'organisme met en place de nouveaux outils de contrôle, et ce sans recourir à un avenant. Le contrôle pourra inclure la vérification des moyens humains et techniques (produits, machines, etc.) déployés par le prestataire.

5.1.5. Contrôle inopiné

Le contrôle inopiné a 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.
Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis par tout moyen (téléphone, mail etc…).
Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

5.1.6. Analyse des informations

Une attention particulière sera portée à l'appréciation des critères de propreté par l'organisme.
Dans tous les cas, les contrôles auront pour objectif de vérifier l'adéquation des prestations de l'entreprise aux critères fixés par l'organisme.

Les locaux recevant des visiteurs extérieurs et/ou institutionnels devront présenter, en permanence, un aspect d'hygiène et de propreté irréprochable.

En cas de manquement à cette obligation de résultat, le titulaire prendra sans délai à sa charge, dans le cadre du forfait, sans majoration de prix, toutes les dispositions nécessaires à la remise en état des lieux.
En outre, le titulaire informera sans délai la personne chargée du suivi du marché de toute anomalie constatée lors de la réalisation de sa prestation (fuites d'eau, dégradations, etc.…).
Il en fera de même s'il constate une salissure anormale.

5.1.7. Réunion de suivi

Des réunions périodiques de suivi sont mises en place à l'initiative de l'organisme selon la fréquence qu'il estime utile. Les réunions ont pour objet de réaliser un bilan de la période écoulée, de rechercher des améliorations, de faire le point sur les effectifs et les plannings.

5.2. Acceptation des exigences

Il appartient au titulaire de vérifier qu'il dispose bien de tous les éléments appropriés qui lui sont nécessaires avant d'entreprendre l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Il s'engage à accepter toutes les exigences imposées par les différents documents applicables et devra également s'assurer du respect des normes et législations en vigueur.
Toute difficulté de respect de ces exigences détectée lors de la réception des documents applicables devra être signalée par écrit à l'organisme.

ARTICLE 6. MANAGEMENT DES RESSOURCES

Le titulaire doit déterminer les ressources nécessaires pour respecter les exigences formulées par l'organisme dans le présent CCTP.

6.1. Ressources humaines

Le titulaire devra démontrer que tout le personnel qu'il met à disposition pour effectuer les prestations exigées possède bien les compétences requises. De même, il devra pourvoir aux formations nécessaires. **Une liste exhaustive du personnel du titulaire sera transmise à l'organisme, de même que toute modification intervenant durant le présent marché.**

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation établi par le titulaire (planning prévisionnel des équipes).
Le titulaire devra appliquer la législation en vigueur pour les modes de répartition qu'il propose.

Un badge d'accès nominatif sera remis à chaque agent du titulaire. Toute perte devra être signalée impérativement dans les 24 heures au responsable du service logistique.
Tout échange de badge entre agent est formellement interdit.
Un badge de prêt sera remis à la personne remplaçante d'un titulaire et devra être restitué à son départ.

6.2. Mise à disposition des locaux

- Locaux de stockage des petits matériels et des consommables

Des locaux de stockage des petits matériels et des consommables seront mis à la disposition du

Titulaire. Les locaux de stockage devront être entretenus par le Titulaire.
Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.
Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention ou lors des livraisons.
Il est interdit d'utiliser les locaux de stockage des petits matériels et des consommables comme vestiaire ou local détente.
Il est interdit d'utiliser tout autre local.

- Locaux de stationnement et de charge pour les machines à batteries

Le Titulaire devra placer les machines à batteries dans les locaux de stationnement et de charge prévu à cet effet.
La liste des locaux sera communiquée au Titulaire en début de marché.

- Locaux vestiaires et sanitaires

Des locaux vestiaires et sanitaires seront mis à la disposition du Titulaire.
Nota : Les mobiliers des locaux vestiaires sont à la charge du Titulaire.

ARTICLE 7. MAITRISE DES PROCESSUS ET COMMUNICATION AVEC L'ORGANISME

7.1. Planification de la réalisation des prestations

Le titulaire devra établir un plan de déroulement des activités et des prestations qu'il doit mettre en œuvre, en précisant les responsabilités, les tâches, les interfaces organisationnelles et techniques du personnel.
Ces documents devront être joints au dossier de réponse technique et auront valeur contractuelle.
Ces plans de déroulement des activités sont à établir pour toutes les prestations que le titulaire prévoit de mettre en œuvre qu'elles soient hebdomadaires, ponctuelles (mensuelles, trimestrielles, annuelles…) ou exceptionnelles.
L'organisme se réserve le droit de refuser la programmation prévue par le titulaire.
L'organisme pourra modifier sa propre programmation des activités telle que prévue en annexe du présent CCTP : Nature et fréquence des prestations.

7.2. Communication avec l'organisme

Le titulaire devra permettre à l'organisme d'avoir une visibilité totale sur toutes les activités qu'il doit gérer et devra rendre compte par écrit de tout événement.
De même, il devra être capable de fournir les preuves de conformité des travaux aux exigences spécifiées par le biais d'enregistrements qualité spécifiques concernant :

- Les contrôles,
- Les audits,
- Les réunions,
- Les fiches de non-conformité.

Le cahier de liaison, mis en place par le titulaire, permet de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Il doit être consulté et visé quotidiennement par le chef d'équipe. Les doléances peuvent être le point de départ d'une opération de vérification.
Un cahier de présence du personnel du titulaire sera mis en place par le titulaire. Il doit être visé quotidiennement par le titulaire et peut être contrôlé par l'organisme ou son représentant.
Le cahier de présence est utilisé pour assurer la vérification du respect des effectifs minimaux.

7.3. Surveillance et mesure des activités et amélioration continue

L'organisme se basera sur le plan de contrôle qualité interne faisant apparaître clairement des indicateurs objectifs et quantifiables appelés indicateurs propreté fourni par le prestataire. Les résultats relatifs au suivi de ces indicateurs qualité devront être transmis mensuellement au représentant de l'organisme.
Au sein de son Plan Qualité, le titulaire devra prévoir des dispositions pour améliorer en continu la qualité des prestations fournies.

7.4. Traitement des anomalies

Le titulaire devra mettre en place un système afin de conserver une trace de tout dysfonctionnement ou problème.
Les enregistrements relatifs à ces dysfonctionnements ou problèmes devront être consultables par l'organisme à n'importe quel moment. Le titulaire met en place un dispositif pour traiter les dysfonctionnements ou problèmes détectés.

Le titulaire ne peut exécuter une prestation non conforme à une exigence de la commande sans un accord préalable écrit de l'organisme. Toute éventualité d'écart aux exigences devra avoir été justifiée par le titulaire et approuvée par l'organisme préalablement à sa mise en œuvre, selon des procédures établies par le titulaire.
Il appartient au titulaire de soumettre à l'organisme, pour décision, les anomalies majeures affectant les exigences contractuelles (délais, moyens etc.) dès leur découverte (maximum 24 heures), suivant une procédure et un formulaire définis par sa propre organisation qualité.
Le titulaire devra remettre à niveau les prestations après détection d'une anomalie en fonction des décisions précisées par l'organisme. Il devra mettre en place des actions correctives afin d'éviter tout risque de reproduction de ces anomalies.

ARTICLE 8. PRESCRIPTIONS GENERALES

8.1. Perte de clés, badges de contrôle d'accès

En cas de perte des clés, badges, etc.… le titulaire devra immédiatement en informer l'organisme pour des raisons de sécurité et de remplacement rapide.
La reproduction des clés est strictement interdite.

8.2. Interdictions

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment.

Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux.

Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques.

Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit 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.

L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs) est interdit.
En bref, il est prohibé de réaliser des prestations en dehors des règles de l'art et sans respecter les règles de sécurité qui s'imposent.

ARTICLE 9. DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU TITULAIRE

9.1. Tenue du personnel

Le personnel devra, à tout moment et en toutes circonstances, faire preuve d'une tenue et d'un comportement sans reproche. La tenue de travail devra porter le nom et le logo du titulaire. Elle devra être approuvée par le représentant de l'organisme.
Les vêtements de travail du personnel devront présenter à tout moment un aspect de propreté satisfaisant.
Le personnel travaillant sur les sites devra être identifié par le port d'un badge et d'un tour de cou de couleur jaune (fourni par l'organisme) qu'il devra porter en permanence, en application des règles

internes de sécurité.

En aucun cas, le personnel ne devra utiliser les meubles, convecteurs, sièges, comme moyen de surélévation ou d'appui.
Le personnel ne devra causer aucune gêne aux occupants des bureaux ni aux visiteurs.

Pour tout personnel ne donnant pas satisfaction à l'organisme, soit au niveau de la qualité des prestations à fournir ou du comportement général, il sera demandé au titulaire de le retirer du chantier.

9.2. Pourboires

La perception des pourboires par le personnel du titulaire est strictement interdite.
Tout personnel qui enfreindra ces dispositions devra être retiré du chantier sur-le-champ.

9.3. Stationnement des véhicules

ORGANISME	STATIONNEMENT
Cahors	Hors enceinte de l'organisme
Tarbes	Hors enceinte de l'organisme
Foix	Sur le parking
Montauban	Sur le parking
CTI de Toulouse	Hors enceinte de l'organisme mais possibilité de déchargement des objets encombrants et/ou lourds à l'intérieur du bâtiment
Carcassonne	Autorisé sur le quai de livraison ou à l'intérieur des parkings aériens
Narbonne	Autorisé sur le quai de livraison ou à l'intérieur des parkings aériens
Mende	Sur le parking

9.4. Litiges internes

L'organisme ne saura endosser les responsabilités ni intervenir en cas de litige opposant le personnel du titulaire et le titulaire.

9.5. Liste du personnel

Quinze (15) jours ouvrés avant l'arrivée de chaque nouvel employé, le titulaire communiquera à l'organisme le nom, prénom et CV de la personne, la période horaire et les tâches réalisées par cette personne. En l'absence de ces informations, l'organisme se réserve le droit de refuser tout employé ne figurant pas sur la liste communiquée par l'entreprise. Chaque nouvel employé (titulaire ou remplaçant) devra être présenté, avant la prise de fonction au responsable de l'organisme.
Dans le cadre de la lutte contre le travail clandestin, le titulaire fournira à l'organisme une copie de la déclaration préalable à l'embauche.

9.6. Dégradation du matériel propriété de l'organisme – Vols

Toutes les précautions devront être prises par le titulaire pour que l'état des locaux, meubles, machines, matériels qui sont propriété de l'organisme soient préservés et ne soient pas détériorés par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits ou par l'utilisation de produits non adaptés.
En cas de dégradation de son fait, le titulaire devra prévoir des procédures de communication et d'avertissement du client.

Le titulaire s'engage à rembourser le montant des détériorations ou des vols dus à une malveillance de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance avec laquelle il aura conclu une police à cet effet.