l'Assurance Maladie – Aisne Agir ensemble, protéger chacun	**Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Aisne** **29, Boulevard Roosevelt** **02323 SAINT-QUENTIN CEDEX** **www.ameli.fr**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.) LOT 1

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES N° 2026-06

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX COMPRENANT LA VITRERIE EXTERIEURE ET INTERIEURE

Lot n°1 - Prestations de nettoyage des locaux

Sommaire

Article 1 – Prescriptions générale 4
1.1. Objet du Lot n°1 - Prestations de nettoyage des locaux 4

Article 2 – Prescriptions relatives à l'organisation de l'Acheteur 4
2.1. Mise à disposition de locaux 4
2.1.1. Locaux de vestiaires et de stockage des petits matériels et des consommables 4
2.1.2. Locaux de stationnement et de charge pour les machines à batteries 4
2.1.3. Locaux sanitaires 4
2.2. Mise à disposition des fluides et énergie 4
2.3. Mise à disposition d'équipement 5
2.3.1. Matériel 5
2.3.2. Produits 5
2.3.3. Consommables sanitaires 5
2.4. Plages horaires d'intevention du Titulaire 5
2.4.1. Généralités 5
2.4.2. Spécificités 5
2.5. Modalités d'accès 5
2.6. Gestion des déchets 6
2.6.1. Nature des déchets solides à collecter 6
2.6.2. Modalités d'évacuation des déchets solides 6
2.6.3. Procédure d'élimination des déchets solides 6
2.6.1. Déchets liquides 7
2.7. Sécurité 7
2.7.1. Plan de prévention 7
2.7.2. Procès-verbaux de vérification 8
2.8. Modalités d'évaluation de la qualité (systemes de contrôle) 8
2.9. Développement durable 8
2.9.1. Dispositions environnementales 9

Article 3 – Prescriptions d'organisation relatives au Titulaire 9
3.1. Objectif du marché 9
3.2. Interface Acheteur /Titulaire 9
3.2.1. Etat des lieux 9
3.2.2. Outils de communication 9
3.2.3. Structure organisationnelle 9
3.2.4. Sous-traitance / Cotraitance 10
3.2.5. Reporting / Suivi qualificatif et quantitatif 11
3.3. Technique 11
3.3.1. Matériels 11
3.3.2. Produits et consommables 12
3.4. Documents d'exploitation 12
3.5. Ressources humaines 13
3.5.1. Formation 13
3.5.2. Insertion professionnelle 13
3.5.3. Travail en journée / travail en continu 13
3.5.4. Sécurité 13

Article 4 – Conditions de prise en charge et délais d'exécution : LAON, 2 rue Charles Péguy 14
4.1. Descriptif des vitrerie l'immeuble 14
4.1. Désigation des prestations et périodicité - LAON, 2 rue Charles Peguy 15
4.1.1. Bureaux - Famille BU (y compris salles de réunion / de formation et salle de restauration) et Circulation - Famille CI 15

4.1.2. Sanitaires - Famille LS 16
4.1.3. Sous-sol - Famille ZT 16

Article 5 – Conditions de prise en charge et délais d'exécution : Soissons, 17 rue de Villeneuve 16
5.1. Descriptif de l'immeuble 16
5.2. Désignation des prestations et périodicité 16
5.2.1. Bureaux - Famille BU (y compris la salle de restauration) et Circulation - Famille CI 17
5.2.2. Sanitaires - Famille LS 17
5.2.3. Locaux Techniques - Famille ZT 17

Article 6 – Conditions de prise en charge et délais d'exécution : Chauny, Hôtel des Formations 10 rue Jean Monet 17
5.3. Descriptif de l'immeuble 18
5.4. Désignation des prestations et périodicité 18
5.4.1. Bureaux - Famille BU 18

Article 7 – Prestation en termes de résultat : Entretien des loacux 18
7.1. Périmètre du marché 18
7.2. Période de mise en route 19
7.3. Familles de locaux 19
7.4. Limites de prestations 19
7.5. Procédures d'évaluation, de notation et d'acceptation du périmètre 19

Article 8 – Prestation à la demande 20

Article 1 – Prescriptions générale

Le présent document est l'interface indispensable entre l'Acheteur et le Titulaire. Il décrit les immeubles dont il s'agit d'effectuer le nettoyage des vitreries, ainsi que le résultat attendu du Titulaire. Il est précisé que le descriptif constitue une base qui doit permettre au Titulaire d'évaluer l'étendue des prestations à effectuer.

1.1. Objet du Lot n°1 - Prestations de nettoyage des locaux

Le lot n° 1 du présent marché a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux appartenant et/ou dépendants de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Aisne (l'Acheteur).

Toutes les prestations du Titulaire devront être exemptes de tous reproches et conformes au présent marché.
La qualité des prestations doit être satisfaisante au regard des trois critères ci-après :

- ⇨ Aspect
- ⇨ Confort
- ⇨ Hygiène

La visite des locaux est obligatoire. Le Titulaire ne pourra donc arguer d'aucune imprécision relative aux descriptifs des caractéristiques de ces locaux pour obtenir une quelconque diminution ou augmentation des tarifs, heures de travail et moyens.

Article 2 – Prescriptions relatives à l'organisation de l'Acheteur

2.1. Mise à disposition de locaux

2.1.1. Locaux de vestiaires et de stockage des petits matériels et des consommables

Des locaux de vestiaires et de stockage des petits matériels et des consommables seront mis à la disposition du Titulaire.
Les locaux de vestiaires et 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.
Il est interdit d'utiliser les locaux de vestiaires et de stockage des petits matériels et des consommables comme local détente. Les mobiliers des vestiaires sont à la charge de l'Acheteur.
Il est interdit d'utiliser tout autre local.

2.1.2. 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.

2.1.3. Locaux sanitaires

Des locaux sanitaires seront mis à la disposition du Titulaire.
Nota : Il est interdit d'entreposer des produits ou matériels dans ces locaux.

2.2. Mise à disposition des fluides et énergie

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

Le Titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local (ou d'un bureau) soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local.
Le Titulaire devra également prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser l'eau couler inutilement.
Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec l'Acheteur.

Les appareils éléctriques du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance (l'ampérage et l'intensité des prises nécessaires au fonctionnement des appareils électriques devront être validés par le service technique du Titulaire).
Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le Titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, le Titulaire pourra faire la demande de modification technique.
Il est formellement interdit de raccorder le matériel électrique portatif sur les prises de courant 220 Volt destinées exclusivement au raccordement d'appareils médicaux ou informatiques.

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

Il appartiendra au Titulaier de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques (sauf en cas d'urgence vitale) et des machines à photocopier) lui est absolument interdit.

2.3. Mise à disposition d'équipement

2.3.1. Matériel

Aucun produit n'est fourni au Titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage, des serivces associés ou des prestations à la demande.

2.3.2. Produits

Aucun produit n'est fourni au Titulaie dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage, des services associés ou des prestations à la demande.

2.3.3. Consommables sanitaires

Les consommables sanitaires sont fournis au Titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations de nettoyage, des services associés ou des prestations à la demande.

2.4. Plages horaires d'intevention du Titulaire

L'Acheteur se réserve, si les nécessités de service l'exigent, de modifier les horaires des travaux indiqués ci-dessous.

2.4.1. Généralités

Le Titulaire peut intervenir durant les plages horaires suivantes :

	Disponibilités d'intervention du Titulaire
Bâtiments	Lundi au vendredi
2 rue Charle Peguy à LAON (02000)	*08h30 - 16h30*
17 rue de Villeneuve à SOISSONS (02200)	*08h30 - 16h30*
Hôtel des formations 10 rue Jean Monnet à CHAUNY (02300)	*09h00-12h00 / 14h00-16h30 - 16h30*

2.4.2. Spécificités

Il est strictement interdit de commencer le nettoyage humide du sol, ou le branchement des appareils avec des fils électriques avant 18h00, heure de départ de la majorité du personnel de l'organisme et ce afin d'éviter les accidents. A défaut, il appartient au Titulaire de sécuriser la zone de travail.

Le Titulaire peut intervenir durant les plages horaires suivantes :

	Disponibilités d'intervention du Titulaire
Bâtiments	✓ Nettoyage humide du sol. ✓ Branchement des appareils avec des fils électriques.
2 rue Charle Peguy à LAON (02000)	*18h00 - 19h00*
17 rue de Villeneuve à SOISSONS (02200)	*18h00 - 19h00*
Hôtel des formations 10 rue Jean Monnet à CHAUNY (02300)	*16h00-17h00*

2.5. Modalités d'accès

Est remis au Titulaire, contre un récépissé, les clés et/ou badges d'accès des bâtiments concernés par ce marché. Le personnel du Titulaire devra se conformer aux règles de sécurité, à savoir :

- ✓ L'accès aux bâtiments est autorisé aux équipes de nettoyage dans une amplitude horaire jusque 19h00 maximum.

L'Acheteur attire tout particulièrement l'attention du Titulaire sur « les pertes ou vols de clés et/ou badges » qui implique le remplacement de toutes les serrures et de leurs clés selon l'organigramme du bâtiment, le coût de la fourniture et de la main d'œuvre de ce remplacement sera à la charge du Titulaire, qui avisera sous 24 heures l'Acheteur, des exemplaires manquants. L'exécution de certains travaux le samedi peut être autorisée.
Toutefois, il faut prévenir l'Acheteur pour que les dispositions relatives aux alarmes, sécurité et gardiennage soient prises.

En fin de marché, le Titulaire sera tenu de remettre à l'Acheteur les clés et badges confiés initialement.

2.6. Gestion des déchets

2.6.1. Nature des déchets solides à collecter

- ✓ Tri sélectif

Déchets collectés	Modalités de collecte	Lieux de collecte
Déchets industriels banals (DIB)	Sac plastique	Espaces d'accueil, Bureaux, Salles de réunion, Salle de formation Couloirs de circulation, Salles archives
Déchets présents dans les blocs sanitaires	Sac plastique	Blocs sanitaires
Déchets faisant l'objet de collecte spécifique : canettes, gobelet en carton, bouteille d'eau, etc.	Sac plastique transparent	Couloirs de circulation, Salle polyvalente

La collecte de tous ces déchets est à la charge du Titulaire.

- ✓ Collecte de déchets spécifiques

Déchets collectés	Modalités de collecte	Lieux de collecte
Déchets de type polystyrène	Collecte et stockage dans les containers dédiés	Bureaux Atelier Couloirs de circulation
Cartons	Collecte, pliage et stockage dans les containers dédiés	Bureaux Atelier Couloirs de circulation

Le Titulaire s'engage à l'utilisation des sacs à déchets de nature, de contenance et de couleur en corrélation avec l'évolution de la démarche environnementale de l'Acheteur.

2.6.2. Modalités d'évacuation des déchets solides

Aucun dépôt de sac déchets au sol ne sera toléré sur les bâtiments.
Les déchets émanant de l'activité normale des locaux, devront être éliminés sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation.
Le Titulaire déposera la collecte des déchets industriels banals (DIB) dans les équipements présents sur l'ensemble des sites de l'Acheteur.

2.6.3. Procédure d'élimination des déchets solides

	Prise en charge de l'élimination des déchets par le Titulaire	Non prise en charge de l'élimination des déchets par le Titulaire
Déchets DIB		X
Déchets tri sélectif		X
Déchets de type polystyrène		X
Cartons		X
Déchets des containers d'hygiène féminine		X
DASRI		X

2.6.1. Déchets liquides

Le Titulaire devra utiliser les vidoirs (interdiction d'utiliser les lave-mains et les douches). Il devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols.

2.7. Sécurité

2.7.1. Plan de prévention

L'Acheteur doit :

- Assurer la coordination générale des mesures de prévention qu'il prend et de celles que prennent l'ensemble des entreprises intervenantes sur le site
- Déterminer le secteur d'intervention
- Matérialiser les zones de danger
- Indiquer les voies de circulations du personnel et des engins
- Indiquer les voies d'accès du personnel extérieur aux sanitaires, vestiaires, locaux de restauration
- Communiquer les consignes de sécurité applicables

Durant l'exécution des travaux
Le Titulaire doit :

- S'assurer du respect des mesures décidées et coordonne les nouvelles mesures si nécessaire
- Prévoit des réunions et des inspections périodiques (article R 4513-1). Ces réunions ont lieu au moins une fois tous les trois mois lorsque les travaux prévus nécessitent plus de 90.000 heures sur 12 mois (article R4513-5), sinon une fois par an.
- S'assurer que l'entreprise intervenante forme les nouveaux salariés lors de l'affectation (article R 4513-7)
- Mettre à disposition des installations sanitaires, vestiaires et locaux de restauration à la disposition des salariés de l'entreprise intervenante, les charges étant réparties entre les différentes entreprises (article R 4513-8)

Obligations communes (Acheteur / Titulaire) :
Une inspection commune est à organiser avant le démarrage des travaux afin de connaitre les installations et les matériels mis en place (R4512-2). Le but de cette inspection est d'analyser les risques d'interférence entre activités, matériels et installations. Il s'agit d'un échange d'informations sur la prévention. Un plan de prévention est élaboré dans 2 cas :

- Travaux d'une durée totale d'au moins 400 heures sur 12 mois
- Dans le cas d'exécution de travaux dangereux (arrêté du 19 mars 1993 fixant, en application de l'article R. 237-8 du code du travail, la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention)

Le plan de prévention sera rédigé conjointement entre l'Acheteur, le Titulaire et les entreprises sous-traitantes.
Ce document doit contenir à minima :

- Le nom des entreprises sous-traitantes intervenant pour le Titulaire. Le responsable de chaque sous-traitant sera convoqué à la réunion du plan de prévention du Titulaire, un avenant spécifique à chacun des sous-traitants sera établi, mentionnant les mesures communes.
- La définition des phases d'activités dangereuses, les moyens de prévention spécifiques
- L'adaptation des matériels, des installations et des dispositifs à la nature des opérations à effectuer
- Les instructions à transmettre aux salariés du Titulaire
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours, le descriptif du dispositif mis en place par le Titulaire
- Les conditions de participation des agents du Titulaire pour assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité (intervention multiple de plusieurs prestataires).
- Les procès-verbaux de vérification des moyens matériels mis à disposition par l'Acheteur.
- Le Titulaire vérifiera que le plan de prévention correspond, en permanence, aux travaux à réaliser et à leurs conditions d'exécution.
- Le Titulaire devra prendre toutes les mesures de sécurité pour la protection du personnel et des biens de l'Acheteur. Pour les travaux « dangereux » exceptionnels, le Titulaire devra également établir un permis d'intervention au cas par cas.
- En cas de non-respect de ces clauses, l'Acheteur mettra le Titulaire en demeure d'agir auprès de son personnel afin d'éviter tout risque et/ou arrêt immédiat de la prestation.
- Le non-respect de cette obligation entraînera après mise en demeure, la résiliation du marché au tort du Titulaire.

2.7.2. Procès-verbaux de vérification

L'Acheteur mettra à disposition du Titulaire, sur simple demande, le ou les procès-verbaux de vérification selon les périodicités suivantes, ils seront joints au plan de prévention.

Installations - équipements	Nature de de la vérification	Référence des textes	Fréquence	Documents émis
Installations électriques permanentes	Vérification initiale	Code du travail article R 4215-2 modifié par le décret n° 2010-1017 du 30 août 2010 R 4226-14 et 15 créé par le Décret n° 2010-1016 du 30 août 2010	Mise en service du bâtiment ou modification	Rapport de vérification
	Maintien en conformité	Code du travail R 4226-16, 17 et 19 modifié ou créé par le Décret n° 2010-1016 du 30 août 2010	Annuelle ou tous les 2 ans si absence de non-conformité	Rapport de vérification
Points d'ancrage	Vérification de conformité	Conformité aux spécifications de la norme NF EN 795. Code du travail R4323-99 à R4323-109 Créé par le décret n° 2008-244 du 7 mars 2008	Annuelle	Rapport de vérification
Appareil de levage de personne (plateforme suspendue, plate-forme le long d'un mat, PEMP)	Vérification lors de la mise en service ou remise en état	Arrêté du 1er mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage	Systématique	Rapport de vérification
	Vérification périodique		Semestrielle	
Amiante	Évaluation du risque éventuel de présence d'amiante pour les constructions dont le permis de construire date d'avant le 1er juillet 1997.	Code du travail R1334-23 modifié par le Décret n° 2011-629 du 3 juin 2011	Avant le début des travaux	Document de repérage et Résultats de mesure
			Puis trois ans maximum	Résultats de mesure

2.8. Modalités d'évaluation de la qualité (systemes de contrôle)

Type d'évaluation : Contrôles internes du Titulaire

Le principe consiste à mesurer le niveau de qualité propreté effectif pour pouvoir le comparer aux exigences définies contractuellement dans le cahier des charges selon les moyens mis en œuvre.

La rédaction d'un « Guide des modalités d'évaluation d'une prestation en termes de résultat » s'impose alors.

NOTA : le système d'évaluation doit s'appuyer, de préférence, sur les bases statistiques normatives définies dans le fascicule de documentation FD X 50-794-2.

Les données citées ci-après, doivent être clairement explicitées dans le guide :

- La valeur de l'échantillon représentatif du nombre de locaux à contrôler, en fonction de la population
- Le seuil d'admissibilité permettant de définir les limites de conformité du lot considéré
- Les périodicités et plages d'horaires de contrôle,
- Les modalités de contrôle (préciser qui a la charge du contrôle)
- Les procédures de tirage au sort de l'échantillon à contrôler,
- Les procédures d'évaluation et (ou) de mesure
- La procédure de notation des grilles 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.

2.9. Développement durable

Une réflexion devra être apportée sur l'organisation des prestations de nettoyage pour proposer la mise en oeuvre d'engagements permettant de réaliser les objectifs de la Circulaire 5688/SG du 6 novembre 2013 et/ou du Guide de l'achat public durable - Achat de produits, matériel et prestations de nettoyage – Groupe d'études des marchés Développement Durable (Juillet 2009).

Les évolutions attendues portent sur :

Volet social	Travail en journée / continu Développement des compétences des agents Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) / sécurité au travail

	Insertion de personnes éloignées de l'emploi
Volet environnemental	Utilisation de produits ayant un label environnemental Formation des salariés aux éco-gestes Mise en place du tri sélectif des déchets
Volet économique	Développement des politiques d'achats responsables Mise en place des indicateurs de suivi du marché …

2.9.1. Dispositions environnementales

De façon générale, le Titulaire est soumis aux règles environnementales en vigueur dans les établissements où il est amené à intervenir et aux conventions signées par le Titulaire avec les prestataires en charge des actions environnementales (convention d'élimination et de valorisation des déchets papiers, etc)

Il est attentif et met en œuvre toute disposition de nature à favoriser les actions de développement durable (réduction de la consommation énergétique dans les bâtiments, amélioration des actions de tri sélectif, etc.). Il lui appartient par exemple de fermer les fenêtres ou issues ouvertes sans raison par le personnel de l'Acheteur des immeubles dans lesquels il intervient.

Article 3 – Prescriptions d'organisation relatives au Titulaire

3.1. Objectif du marché

Les prestations de nettoyage, de services associés et de prestations à la demande pour les bâtiments de l'Acheteur doivent être des prestations de qualité écologique.

Elles doivent donc générer moins d'impacts sur l'environnement, à qualité de service équivalent.

La qualité écologique se traduit par :

- La qualité de service : niveau de propreté attendu, protocoles, management …
- Les caractéristiques environnementales : choix des matériels et des produits…

Les prestations de nettoyage, de services associés et de prestations à la demande doivent également répondre aux spécifications définies dans le présent marché.
Est à noter que le marché est établi en termes de résultat avec la mise en oeuvre de fréquences minimales indicatives.
Le Titulaire devra donc adapter les moyens nécessaires (fréquence de passage, matériel...) selon les locaux, si nécessaire, afin d'obtenir le niveau de propreté requis.

Le Titulaire doit informer l'Acheteur par écrit dans un délai minimum de 8 jours avant la réalisation des opérations de remise en état.

3.2. Interface Acheteur /Titulaire

3.2.1. 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'Acheteur.
Dès la prise en charge, le Titulaire effectue à sa charge et si besoin en est constaté ou demandé par l'une ou l'autre des parties, un nettoyage général de remise en état des lieux.
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.

3.2.2. Outils de communication

Le Titulaire doit mettre en place les outils de communication suivants.

Type d'outils de communication	Modalités d'utilisation
Téléphone portable	Responsable représentant du Titulaire joignable 5 jours sur 7 pour engager des opérations correctives.
Adresse courriel	Responsable représentant du Titulaire

3.2.3. Structure organisationnelle

Pour la réalisation des prestations, le Titulaire s'engage en outre à mettre en place le personnel nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne pourra en aucun cas être sous l'autorité de l'Acheteur. Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du Titulaire.

Seules les personnes désignées par le Titulaire seront autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du marché.

Si les prestations sont réalisées par des équipes, les responsables seront nommément désignés par le Titulaire et leurs noms transmis à l'Acheteur.

- Chaîne hiérarchique
    - Responsable

Le Titulaire prévoira un responsable chargé de l'encadrement du personnel non-oeuvrant. Ce responsable sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

    - Chefs d'équipe

Le Titulaire prévoira un encadrement intermédiaire (des chefs d'équipe oeuvrants ou non-oeuvrants).

- Rôle fonctionnel / responsable

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- la coordination du travail des agents de service,
- la formation des agents de service,
- la discipline,
- le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- les délais de réalisation,
- la traçabilité de réalisation des prestations,
- la sécurité du personnel et des biens,
- le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession,
- le respect des exigences de l'Acheteur (règlement intérieur…)
- la liaison avec l'Acheteur,
- la communication du bilan des contrôles internes.

- Rôle fonctionnel / chefs d'équipe

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

- la surveillance et de l'exécution du travail,
- la coordination du travail des agents de service,
- la formation des agents de service,
- la discipline,
- les délais de réalisation,
- la sécurité du personnel et des biens,
- la liaison avec l'Acheteur.

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

Dans l'hypothèse où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, l'Acheteur se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable.
Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au Titulaire du marché.
Le Titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier, ait les mêmes compétences et soit formé et en informer l'Acheteur.

3.2.4. Sous-traitance / Cotraitance

Ce marché inclut la possibilité au Titulaire de recourir à la sous-traitance ou la cotraitance sur une partie des prestations de nettoyage, de services associés et de prestations à la demande.
Le Titulaire reste l'entrepreneur principal commanditaire auprès de l'Acheteur.

Le Titulaire est tenu d'exiger du personnel de ses sous-traitants qu'ils répondent, en permanence, aux conditions d'accès aux bâtiments de l'Acheteur et de garantir que le personnel affecté à cette prestation possède le niveau de compétence et d'habilitation requis pour remplir les prestations.

3.2.5. Reporting / Suivi qualificatif et quantitatif

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

- Suivi régulier des prestations

L'Acheteur centralise les informations et remarques des usagers des locaux, et lui seul est habilité à prendre contact avec le Titulaire concernant l'application technique et organisationnelle du marché.

- Rapport d'activité mensuel

Le Titulaire devra fournir un rapport d'activité mensuel.

Ce rapport comportera :

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

- Réunion trimestriel

Une rencontre trimestriel entre le Titulaire et l'Acheteur sera organisée afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée seront fixées à la demande des deux parties concernées.
En cas d'annulation de cette rencontre à l'initiative du Titulaire, une pénalité pour annulation sera portée sur le montant du décompte de la facture.

Par ailleurs, il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- qualitatifs
- organisationnels
- sociaux
- sécuritaires
- environnementaux

3.3. Technique

3.3.1. Matériels

Le Titulaire doit s'engager à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du marché. Il établira dans son mémoire technique, la liste des matériels, en nombre et qualité, qu'il prévoit de mettre en place pour assurer les prestations.

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

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché.

Le Titulaire proposera des chariots de ménage et/ou de lavage muni de supports sacs poubelles : les sacs déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur des locaux (tri sélectif).

Par ailleurs, les matériels devront être adaptés pour la réalisation de l'entretien et à la configuration des locaux.

Les matériels de nettoyage devront être mis à disposition des agents en nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée. Ces matériels devront être dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Ces matériels devront également être en parfait état d'utilisation et conforme à la législation en vigueur.

A ce titre, le Titulaire devra présenter les matériels sur simple demande verbale de l'Acheteur, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.
Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais.
Le Titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

L'Acheteur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.
Il est entendu que le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de l'Acheteur.
Les personnels du Titulaire utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.
Il est à noter que les opérations de balayage à sec et de lavage manuel à la serpillière traditionnelle sont absolument interdites dans l'ensemble des intérieurs des bâtiments, au même titre que les matériels en bois et les éponges.

L'Acheteur 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.

3.3.2. Produits et consommables

Le Titulaire doit s'engager à mettre en place et utiliser les produits et consommables nécessaires à l'exécution du marché, tels qu'ils sont définis dans son offre. Ce point pourra être vérifié au cours du marché.

Le Titulaire précisera les axes pris en compte pour l'achat des produits et consommables, notamment sur les points suivants :

- L'achat de produits ayant un label environnemental
- Les modalités de conditionnement (dosettes, système de dilution centralisé…)
- Les modalités d'utilisation
- Les cycles des produits
- Les modalités de livraison et stockage

L'Acheteur se réserve le droit d'interdire les produits et consommables dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

Le Titulaire devra fournir, dans un délai de quinze (15) jours suite au démarrage du marché, la liste complète des produits proposés pour l'exécution des prestations, ainsi que les fiches de données de sécurité.

Par ailleurs, le Titulaire du marché s'engage au suivi de l'évolution des réglementations et à adapter les produits et consommables qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction (CMR).

La liste sera mise à jour à chaque changement.
Le Titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

L'Acheteur se réserve le droit :

- de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.
- d'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Ainsi, l'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite pour les prestations de mise en propreté des sites. Elle peut toutefois être utilisée, en interne, pour l'entretien des matériels et consommables.
- d'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le Titulaire à ses frais. Le cas échéant, ce dernier devra se procurer les produits que l'Acheteur lui imposerait.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

3.4. Documents d'exploitation

Afin de s'assurer du suivi de la prestation, le Titulaire devra établir :

- l'organigramme de sa structure adapté à l'ensemble des bâtiments
- les plannings d'exécution prévisionnels des prestations
- l'organisation proposée
- des exemples de fiches de poste
- des exemples de fiches méthode.

Ces documents devront être joints au dossier de réponse technique.
Ces documents seront exploités en tant que critère de jugement des offres et feront l'objet de vérifications en cours de marché.

3.5. Ressources humaines

3.5.1. Formation

A la prise du marché, le Titulaire établit une évaluation des compétences du personnel et la transmet à l'Acheteur.
Il réalise alors à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles, aux risques figurant sur le plan de prévention.
Le Titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site à l'Acheteur. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de l'Acheteur.

Le Titulaire doit communiquer la traçabilité de la participation nominative de son personnel à l'Acheteur.
Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

Annuellement, le Titulaire procédera à une évaluation professionnelle de son personnel.
L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique.
Ces points pourront être vérifiés en cours de marché.

3.5.2. Insertion professionnelle

Le Titulaire s'engage à mettre en oeuvre sur les bâtiments de l'Acheteur une politique volontariste et dynamique en faveur de l'emploi des jeunes (18/26 ans), des travailleurs handicapés et à réaliser des actions en faveur des publics en difficulté sociale et/ou médicale, notamment lors de recours à la sous-traitance ou lors de remplacements de personnels en congés.
La société sous-traitante aura les mêmes obligations que le Titulaire au vu du présent marché.
Le Titulaire doit préciser son objectif annuel de recrutement de personnel en insertion professionnelle.

3.5.3. Travail en journée / travail en continu

Le Titulaire s'engage à travailler avec ses agents de service sur la mise en oeuvre d'une organisation des prestations de nettoyage, de services associés et de prestations à la demande en journée et/ou en continu.

3.5.4. Sécurité

⇨ Formation

Le Titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité au regard des dangers et recommandations du plan de prévention, à respecter l'ensemble des obligations légales et règlementaires en la matière et à suivre un indicateur spécifique lié aux accidents de travail.
Ce point pourra être vérifié au cours du marché conformément à l'offre du Titulaire.

⇨ Vêtements de travail

Le Titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, y compris le personnel d'encadrement, une tenue vestimentaire identifiable (logo du prestataire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propreté.

La fourniture et le nettoyage des tenues vestimentaires des agents de service sont à la charge du Titulaire.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

Ces éléments pourront être vérifiés au cours du contrat.

⇨ Equipements de protection individuelle (EPI)

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

Aucune plus-value ne pourra être demandé par l'Acheteur en cas de port de masque et/ ou gants obligatoire conséquence d'une crise sanitaire.

⇨ Aptitudes / habilitations

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer, à l'Acheteur, les différentes procédures d'habilitation.

Activités à risques	Aptitudes ou Habilitations
Intervention de personnel non-électricien au voisinage de tension	Habilitation électrique H0 B0 ou être accompagné d'un technicien habilité pour la nature des locaux en cours de validité
Travaux en hauteur	Aptitude médicale de travail en hauteur en cours de validité
Nettoyage à l'aide de plates-formes élévatrices mobiles de personnel	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité C.A.C.E.S. en cours de validité

Ces points pourront être vérifiés au cours du contrat.

⇨ Mesures de sécurité

Le Titulaire tiendra à la disposition de l'Acheteur, et sur simple demande verbale :

- les fiches de mise en sécurité pour les opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération.
- les effectifs affectés à chaque bâtiment
- le nom du ou des responsables

Le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la protection des usagers (utilisateurs des locaux de l'Acheteur, visiteurs…) et l'environnement de son personnel.

Ainsi, chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire devra, à ses frais et après approbation de l'Acheteur placer des barrages ou déviations par des panneaux signalétiques et prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites.

⇨ Risques sanitaires et toxicologiques

Le Titulaire s'engage à prévenir les risques sanitaires et toxicologiques de son personnel sur les bâtiments.

⇨ Travaux en hauteur

En cas d'accident corporel ou matériel causé par la chute d'outillage ou de corps divers, le Titulaire en sera tenu entièrement responsable.
Le Titulaire devra obligatoirement baliser la zone présentant un risque au personnel circulant à proximité des prestations et protéger efficacement les installations vulnérables.
Pour les travaux en hauteur, le Titulaire devra vérifier que les moyens d'interventions (échelles, échafaudage, nacelle etc.) employés n'interféreront pas avec le champ de déplacement des équipements de l'Acheteur.
Les travaux à hauteur doivent s'effectuer de telle manière qu'ils ne mettent pas en cause la sécurité ou les conditions de travail du personnel travaillant aux postes voisins ou circulant à proximité.

Article 4 – Conditions de prise en charge et délais d'exécution : LAON, 2 rue Charles Péguy

4.1. Descriptif des vitrerie l'immeuble

L'immeuble de la CPAM de l'Aisne, situé 2 rue Charles Péguy à LAON (02) comprend 6 niveaux. Superficie utile : 3 936,43 m² (suivant détail donné ci-dessous).

Récapitulatif des surfaces par nature de sol (unité = m2)

Désignation	Béton	Carrelage	Sol plastique	Sol textile	Total
Salle Polyvalente locaux syndicats	-	189,00	96,00	-	285,00
Sous-sol	470,00	-	-	-	470,00
Rez-de-chaussée	-	193,00	687,66	-	880.66
1er étage	-	30,00	707,00	160,75	897,75
2-ème étage	-	33,50	231,25	558,97	823,72

3-ème étage	-	28,50	636,50	164,50	829,50
4-ème étage	-	-	76,50	-	76,50
Escaliers intérieurs	-	-	96,60	-	96,60
3 ascenseurs	-	-	4,70	-	4,70

Précisions particulières :
L'immeuble comprend des bureaux avec un revêtement de sol textile de type « Flotex ».
L'immeuble comprend également trois (3) ascenseurs et des escaliers qui desservent les cinq (5) niveaux en thermoplastique. Un parking extérieur pour le personnel est attenant à l'immeuble.

4.1. Désigation des prestations et périodicité - LAON, 2 rue Charles Peguy

Le Titulaire prendra l'immeuble en charge dans l'état de propreté où il se trouvera à cette date.
Il ne pourra invoquer un éventuel mauvais entretien antérieur nécessitant un surcoût de remise à niveau.
Dès la prise en charge, le Titulaire effectuera à sa charge et si besoin en est constaté ou demandé par l'une ou l'autre des parties, un nettoyage général de remise en état des lieux.

4.1.1. Bureaux - Famille BU (y compris salles de réunion / de formation et salle de restauration) et Circulation - Famille CI

Tous les jours du lundi au vendredi inclus :

- Aération des locaux,
- Vidage des poubelles(papiers et ultimes), inclus les poubelles extérieures
- Ramassage des papiers et déchets et mise en dépôt dans un lieu désigné. Les cartons doivent être pliés,
- Balayage humide des sols,
- Désinfection des points de contacts (poignées, dessus de bureau, etc.)
- Nettoyage des contours extérieurs des ascenseurs
- Lavage des sols dans le hall d'accueil,
- Nettoyage du SAS Entrée à réaliser impérativement après fermeture de l'accueil au public et des vitres des cloisons séparant les box d'accueil N2 (sol, vitres),
- Fermeture des portes.
- Nettoyage et rangement des tasses et équipements se trouvant dans les différentes salles de réunions (cafetières, bouilloires, plateaux, etc.)

Deux (2) fois par semaine :

- Lavage et rinçage des escaliers internes.
- Vidage des poubelles extérieurs
- Balayage et enlèvement des détritus sur les paliers, perrons et zones d'accès extérieures (entrée principale agents, escalier issue de secours, accueil, salle polyvalente, etc…)
- Nettoyage des équipements se trouvant dans la salle de restauration (micro-ondes, réfrigérateurs, meuble évier, lave-vaisselle, etc.)

Une (1) fois par semaine :

- Aspiration des sols recouverts de Flotex avec aspirateur à brosse,
- Nettoyage des poignées de portes et traces visibles autour des poignées et interrupteurs électriques,
- Nettoyage des meubles, rebords des fenêtres, prises,
- Nettoyage et désinfection des téléphones,
- Nettoyage des poubelles individuelles,
- Nettoyage des pieds de chaises, de fauteuils, de bureaux et de tables,
- Nettoyage à fond des dessus de bureaux nets de tous dossiers,
- Lavage et rinçage des sols carrelés et plastiques,
- Lavage et rinçage des sols des cabines d'ascenseurs,
- Dépoussiérage des plantes artificielles,
- Vidage des cendriers extérieurs,

Une (1) fois par mois :

- Nettoyage des murs du sas d'entrée,
- Nettoyage des impostes, plinthes, radiateurs, extincteurs et tuyauteries basses (Préciser la modalité d'exécution ; nécessité d'utiliser un escabeau),

- Nettoyage des dessus d'armoires,Détartrage des équipements se trouvant dans les différentes salles de réunions (cafetières, bouilloires, etc.)

Une (1) fois par semestre :
- Nettoyage complet de toutes les portes (bureaux, sanitaires, paliers),
- Brosser les assises des sièges de l'ensemble des bureaux,
- Shampooing dans les bureaux avec moquette,
- Lavage sans shampooing des sols textile de type « Flotex ».

A la demande de l'Acheteur :
- Nettoyage intérieur du mobilier si exempt de tout dossier

4.1.2. Sanitaires - Famille LS

Tous les jours du lundi au vendredi inclus :
- Nettoyage soigné et désinfection de tous les appareils sanitaires : vasques, cuvettes, lunettes, urinoirs, lavabos
- Nettoyage soigné et lustrage des glaces, robinetteries et appareils divers de distribution
- Essuyage des traces sur les portes, les murs et les interrupteurs
- Vidage des poubelles sanitaires et nettoyage
- Lavage, essorage des sols à l'eau additionné d'un détergeant et désinfectant sans odeur
- Rempotage des différents distributeurs (savon, essuie-mains, papier hygiénique, etc. selon stock mis à disposition par l'Acheteur)

Une (1) fois par semaine :
- Lavage des revêtements muraux en faïence des sanitaires
- Dépoussiérage des tuyauteries basses

4.1.3. Sous-sol - Famille ZT

Tous les jours du lundi au vendredi inclus :
- Nettoyage soigné et désinfection de tous les appareils sanitaires : douche, lavabos, appareils divers de distribution
- Essuyage des traces sur les portes, les murs et les interrupteurs
- Vidage des poubelles sanitaires et nettoyage
- Lavage, essorage des sols à l'eau additionné d'un détergeant et désinfectant sans odeur

Une (1) fois par mois :
- Aspiration des sols béton salle archives sous-sol et vidage des poubelles par les agents habilités qui devront complétés la fiche de passage.
- Lavage et rinçage des sols béton salle archives sous-sol par les agents habilités qui devront complétés la fiche de passage.
- Dépoussiérage des tuyauteries basses

A la demande de l'Acheteur :
- Balayage humide des sols des salles serveurs par les agents habilités qui devront complétés la fiche de passage

Article 5 – Conditions de prise en charge et délais d'exécution : Soissons, 17 rue de Villeneuve

5.1. Descriptif de l'immeuble

L'immeuble de la CPAM de l'Aisne, situé 17 rue de Villeneuve à SOISSONS (02) comprend 1 niveau. Superficie utile : 582,92 m²
Un parking extérieur pour le personnel est attenant à l'immeuble.

5.2. Désignation des prestations et périodicité

Le Titulaire prendra l'immeuble en charge dans l'état de propreté où il se trouvera à cette date.
Il ne pourra invoquer un éventuel mauvais entretien antérieur nécessitant un surcoût de remise à niveau.

Dès la prise en charge, le Titulaire effectuera à sa charge et si besoin en est constaté ou demandé par l'une ou l'autre des parties, un nettoyage général de remise en état des lieux.

5.2.1. Bureaux - Famille BU (y compris la salle de restauration) et Circulation - Famille CI

Tous les jours du lundi au vendredi inclus :

- Aération des locaux
- Vidage des poubelles (papiers et ultimes)
- Ramassage des papiers et déchets et mise en dépôt dans un lieu désigné. Les cartons doivent être pliés.
- Balayage humide des sols
- Désinfection des points de contacts (poignées, dessus de bureau, etc.)

Deux (2) fois par semaine :

- Nettoyage des équipements se trouvant dans la salle de restauration (micro-ondes, frigo, meuble évier, etc.)
- Balayage et enlèvement des détritus sur les paliers, perrons et zones d'accès extérieures

Une (1) fois par semaine :

- Nettoyage des poignées de portes et traces visibles autour des poignées et interrupteurs électriques
- Nettoyage des meubles, rebords des fenêtres, prises
- Nettoyage et désinfection des téléphones
- Nettoyage des poubelles
- Nettoyage des pieds de chaises, de fauteuils et bureaux
- Nettoyage à fond des dessus de bureaux nets de tous dossiers
- Lavage et rinçage des sols carrelés et plastiques
- Dépoussiérage des plantes artificielles
- Détartrage de l'évier et de sa robinetterie de la salle de restauration

Une (1) fois par mois :

- Nettoyage des impostes, plinthes, radiateurs, extincteurs et tuyauteries basses (Préciser la modalité d'exécution ; nécessité d'utiliser un escabeau)
- Nettoyage des dessus d'armoires

Une (1) fois par semestre :

- Nettoyage complet de toutes les portes (bureaux, sanitaires, paliers)
- Brosser les assises des sièges de l'ensemble des bureaux

A la demande de l'Acheteur :

- Nettoyage intérieur du mobilier si exempt de tout dossier

5.2.2. Sanitaires - Famille LS

Tous les jours du lundi au vendredi inclus :

- Nettoyage soigné et désinfection de tous les appareils sanitaires : vasques, cuvettes, lunettes, urinoirs, lavabos
- Nettoyage soigné et lustrage des glaces, robinetteries et appareils divers de distribution
- Essuyage des traces sur les portes, les murs et les interrupteurs
- Vidage des poubelles sanitaires et nettoyage
- Lavage, essorage des sols à l'eau additionné d'un détergeant et désinfectant sans odeur
- Rempotage des différents distributeurs (savon, essuie-mains, papier hygiénique, etc. selon stock mis à disposition par l'Acheteur)

Une (1) fois par semaine :

- Lavage des revêtements muraux en faïence des sanitaires
- Dépoussiérage des tuyauteries basses

5.2.3. Locaux Techniques - Famille ZT

A la demande de l'Acheteur :

- Balayage humide des sols des salles serveurs par les agents habilités qui devront complétés la fiche de passage

Article 6 – Conditions de prise en charge et délais d'exécution : Chauny, Hôtel des Formations 10 rue Jean Monet

5.3. Descriptif de l'immeuble

La CPAM de l'Aisne, situé 10 rue Jean Monnet à CHAUNY (02), occupe une partie des locaux de l'Hôtel des Formations sur 1 niveau. Superficie utile : 24 m² .
Un parking extérieur pour le personnel est attenant à l'immeuble.

5.4. Désignation des prestations et périodicité

Le Titulaire prendra les locaux en charge dans l'état de propreté où il se trouvera à cette date.
Il ne pourra invoquer un éventuel mauvais entretien antérieur nécessitant un surcoût de remise à niveau.
Dès la prise en charge, le Titulaire effectuera à sa charge et si besoin en est constaté ou demandé par l'une ou l'autre des parties, un nettoyage général de remise en état des lieux.

5.4.1. Bureaux - Famille BU

Tous les jours du lundi au vendredi inclus :

- Aération des locaux
- Vidage des poubelles de bureau(papiers et ultimes)
- Ramassage des papiers et déchets et mise en dépôt dans un lieu désigné. Les cartons doivent être pliés.
- Balayage humide des sols
- Désinfection des points de contacts (poignées, dessus de bureau, etc.)

Une (1) fois par semaine :

- Nettoyage des poignées de portes et traces visibles autour des poignées et interrupteurs électriques
- Nettoyage des meubles, rebords des fenêtres, prises
- Nettoyage des poubelles de bureau
- Nettoyage des pieds de chaises, de fauteuils et bureaux
- Nettoyage à fond des dessus de bureaux nets de tous dossiers
- Lavage et rinçage des sols carrelés

Une (1) fois par mois :

- Nettoyage des impostes, plinthes, radiateurs et tuyauteries basses
- Nettoyage des dessus d'armoires

Une (1) fois par semestre :

- Nettoyage complet des portes
- Brosser les assises des sièges de l'ensemble des bureaux

A la demande de l'Acheteur :

- Nettoyage intérieur du mobilier si exempt de tout dossier

Article 7 – Prestation en termes de résultat : Entretien des loacux

Le Titulaire doit tout mettre en œuvre pour prévenir les défaillances dans le cadre de sa mission. Lorsqu'une défaillance est constatée ou prévisible, le Titulaire doit agir immédiatement afin d'assurer la conformité et la continuité du service et en informer aussitôt le client. Toute défaillance devra être analysée afin d'empêcher son renouvellement.

Le Titulaire doit soumettre à l'Acheteur les solutions organisationnelles, techniques et humaines les plus efficientes et pérennes en termes de ressources et d'équipements lui permettant d'atteindre les engagements et missions définis dans le présent marché.
A périmètre constant si, tenant compte de la prestation due au titre du forfait, les engagements de résultats n'étaient pas respectés, il appartient au Titulaire de mettre en place les actions correctives sans prétendre à une quelconque plus-value.
Pour chaque famille de locaux, dont les prestations en termes de résultat, sont précisées dans la PRESCRIPTION DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE minimales à mettre en œuvre sur chaque bâtiment de l'Acheteur.
Les fréquences sont données à titre indicatif et devront être augmentées si nécessaire pour s'adapter au marché en termes de résultat.

7.1. Périmètre du marché

Ce CCTP a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations de mise en propreté des locaux, prestations basées sur le résultat.

Il précise, dans la mesure du possible, par bâtiments et par locaux :

- la fonction du local
- la nature du revêtement de sol
- la superficie au sol

NB : Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers. Ces superficies sont données à titre indicatif et n'engage pas l'Acheteur.

7.2. Période de mise en route

Dès la fin de la période de « mise en route », soit 3 mois à compter de l'entrée en vigueur du marché, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis.
Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, des pénalités seront appliquées au Titulaire selon les modalités précisées dans le marché.

7.3. Familles de locaux

Afin de rationaliser la gestion et le suivi du marché, les locaux des bâtiments de l'Acheteur sont classés en familles.
Le niveau de propreté requis pour chaque famille de locaux est indiqué dans le documents applicable « Référentiel qualitatif par famille de locaux ».

Ce référentiel comprend un ensemble de données qualitatives reprenant, par famille de locaux, les éléments suivants :

- la liste de l'ensemble des éléments constitutifs de la famille éléments à entretenir
- pour chaque élément, les critères de propreté et d'hygiène et les seuils d'acceptabilité desdits critères

Les familles de locaux sont précisées site par site dans la PRESCRIPTION DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE des bâtiments de l'Acheteur du présent CCTP.

Dans son offre, le Titulaire accepte une modification de ± 5 % des surfaces à nettoyer des bâtiments sans que cela n'entraîne une variation du prix des prestations.

La liste des familles de locaux est la suivante :

Code de la famille de locaux	Libellé de la famille de locaux
Famille BU	Bureaux et assimilés
Famille CI	Circulations et assimilées
Famille LS	Locaux sanitaires
Famille ZT	Zones techniques

7.4. Limites de prestations

- Ne sont pas inclus dans les prestations au résultat les éléments suivants :
- les objets personnels (cadre, bibelot...)
- le nettoyage des façades extérieures de l'Acheteur
- les équipements de bureaux (écrans et claviers informatiques, stores,...)
- les locaux techniques (électriques, chaufferies, etc.)
- d'une manière générale toute surface ou élément non défini dans les fiches qualitatives des différentes familles de locaux ou dont la hauteur d'accès est supérieure à 3,00 mètres

7.5. Procédures d'évaluation, de notation et d'acceptation du périmètre

- Périodicité des cycles d'évaluation

L'évaluation des échantillons est effectuée à fréquence mensuelle.
Les évaluations constituant les échantillons pourront être réparties sur la totalité du mois.

- Plage horaire d'évaluation

Les évaluations de zones pourront être effectuées dans la totalité des jours ouvrés des bâtiments concernés de l'Acheteur, dans une plage horaire comprise entre 8 heures et 16 heures.
L'évaluateur prend alors en compte les salissures liées à l'activité des locaux.

- Modalités d'évaluation

Le tirage au sort des zones à évaluer sera effectué par l'évaluateur de l'Acheteur, le jour de l'évaluation, et juste avant le départ sur site.

- Niveau de suivi
  - Suivi de niveau 1

Le Titulaire doit procéder à un autocontrôle des prestations réalisées sur la totalité du marché.
Le plan d'évaluation et les procédures suivies sont celles définies par le Titulaire dans son offre conformément au « mémoire technique à remplir par le candidat ».
Les résultats des évaluations sont automatiquement remis à l'Acheteur dans le rapport d'activités mensuel.

  - Suivi de niveau 2

Les évaluations sont réalisées par l'Acheteur.
Les dates, heures et zones d'évaluation seront communiquées par l'Acheteur au responsable du Titulaire au minimum 24 heures, avant la date et l'heure retenues de l'évaluation.
L'absence du représentant dûment informé des dates, heures et zones d'évaluation ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation par l'Acheteur.
L'Acheteur peut procéder à l'évaluation de zones de l'échantillon d'évaluation sans que le Titulaire en soit informé au préalable, sous réserve que le nombre de telles évaluations n'excède pas 10% de l'échantillon d'évaluation défini dans le plan d'échantillonnage.
Les évaluations visées ci-dessus sont dénommées « zones d'évaluation choisies »

  - Suivi de niveau 3

L'Acheteur se réserve le droit de faire appel à un organisme extérieur pour effectuer des évaluations.

- Communication des résultats de l'évaluation résultant des niveaux 2 et 3

Les résultats de l'évaluation sont communiqués par l'Acheteur ou par l'organisme chargé par ce dernier de réaliser les évaluations, au Titulaire du marché.

- Critères de conformité ou de non-conformité du site

En fin de période, lorsque toutes les zones représentant l'échantillon d'évaluation sont notées, on procèdera au comptage du nombre de zones non conformes (ayant obtenue une note = 0).

La conformité des prestations effectuées s'apprécie de la façon suivante :

- Si Nombre de non conformités de zone (note = 0) <Nombre de non conformités admissibles => Site conforme
- Si Nombre de non conformités de zone (note = 0) > Nombre de non conformités admissibles => Site non conforme

Article 8 – Prestation à la demande

Toute prestation à la demande, non comprise dans les prestations forfaitaires, devra faire l'objet d'une validation préalable de l'Acheteur avant son exécution. Elle sera réalisée et facturée conformément aux prix indiqués dans les bordereaux de prix.