

**ACCORD-CADRE RELATIF À LA RÉALISATION DE PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES SITES DES  
SERVICES DE L'ÉTAT ET DE CERTAINS DE SES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS EN RÉGION AUVERGNE-  
RHÔNE-ALPES**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)  
Commun aux marchés subséquents**

**Objet:** Prestations de nettoyage des sites des services de l'État de la région Auvergne-Rhône-Alpes, hors ministère des Armées, et de certains établissements publics de l'État mentionnés à l'annexe 3 du CCAP.

n° de référence de l'accord-cadre : NET4\_ARA\_2025

Le présent CCTP comporte 20 pages.

# Table des matières

Article 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	4
Article 2 – FINALITE DES PRESTATIONS.....	4
2.1 – Aspect.....	4
2.2 – Confort.....	4
2.3 - Hygiène et respect du développement durable.....	5
2.4 – Sécurité.....	5
Article 3 – CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE.....	5
Article 4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	5
4.1 – Contenu des prestations.....	5
4.1.1 – Nature des prestations.....	5
4.1.2 – Prestations exclues de l'accord-cadre.....	5
4.2 – Prestations de nettoyage.....	6
4.2.1 – Consistance des prestations.....	6
4.2.2 – Fréquence d'exécution des prestations.....	6
4.2.3 – Fourniture et mise en place des consommables respectueux de l'environnement.....	7
4.2.4 – Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait sans tri sélectif par apport volontaire.....	8
4.2.5 – Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif par apport volontaire.....	8
4.3 – Prestations ponctuelles.....	9
4.4 – Prestations exceptionnelles.....	9
4.4.1 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage (annexe 2 à l'acte d'engagement).....	9
4.4.2 – Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté (annexe 3 à l'acte d'engagement).....	10
4.4.3 – Les prestations exceptionnelles de gestion des déchets dans le cadre de la collecte sélective (annexe 4 à l'acte d'engagement).....	10
4.4.4 – Les prestations exceptionnelles de désinfection et de décontamination.....	11
4.4.5 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements (annexe 7 à l'acte d'engagement).....	12
Article 5 – FICHE PAR SITE – DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES A ENTRETENIR.....	13
Article 6 – QUALITE ECO-RESPONSABLE DES MATERIELS ET DES PRODUITS.....	13
6-1 – Matériels éco-responsables et innovants.....	13
6-2 – Produits éco-responsables.....	14
Article 7 – ORGANISATION DU TRAVAIL.....	14
7-1 – Jours de travail.....	14
7-2 – Plages horaires d'intervention.....	15
7-3 – Volumes horaires et effectifs.....	15
7-4 – Modalités d'accès des locaux.....	15
7-5 - Protection des installations.....	15
7-6 - Règles de sécurité et plan de prévention.....	15
Article 8 – CONTROLE DES PRESTATIONS.....	16
8-1 – Etat de propreté au démarrage du marché subséquent.....	16
8-2 – Autocontrôle.....	16
8-3 – Les contrôles contradictoires.....	16
8-3-1 – Les contrôles programmés.....	16
8-3-2 – Les contrôles à la demande.....	17
8-3-3 – Les contrôles inopinés.....	17
8-3-4 – Information de la fiche de contrôle.....	17
8-4 – Suivi quotidien du site.....	18
8-5 – Admission des prestations ponctuelles.....	18
Article 9 – OUTIL DEMATERIALISE D'ACCES AUX DOCUMENTS.....	19
Article 10 – LOCAUX ET MATERIELS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE.....	19
10-1 – Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire.....	19

10-2 – Acheminement et stockage du matériel et des produits.....	19
10-3 – Branchement.....	19
10-4 – Installations et équipements de sécurité.....	20

Annexe 1	Définition des zones
Annexe 2	Fréquences des prestations courantes
Annexe 3	Fréquences des prestations ponctuelles
Annexe 4	Procès-verbal d'état des lieux
Annexe 5	Fiche de contrôle qualité
Annexe 6	Bon admission des prestations ponctuelles et exceptionnelles
Annexe 7	Données de recensement des sites (fiches de sites)

## Article 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des sites des services de l'Etat (hors ministère des Armées) et certains de ses établissements publics cités en annexe 3 au présent CCAP, en région Auvergne-Rhône-Alpes, dont la liste indicative des sites figure en annexe 1 à l'acte d'engagement.

Les consommables sanitaires sont à fournir pour les sites qui en expriment le besoin, sachant que la fourniture de consommables est indissociable de la pose de distributeurs. De même, certains sites peuvent solliciter des prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements. Il est précisé également que certains sites pourront opter pour le tri sélectif par apport volontaire.

L'ensemble des services de l'État de la région Auvergne-Rhône-Alpes, hors ministère des Armées, est susceptible d'adhérer au présent accord-cadre.

Le présent accord-cadre vise à établir les termes régissant les marchés subséquents à passer au cours d'une période donnée en ce qui concerne les prix et les quantités envisagées.

L'accord-cadre s'exécute par émission de marchés subséquents par les services bénéficiaires.

En vertu de l'article R2162-7 du Code de la commande publique, les marchés subséquents précisent les caractéristiques et les modalités d'exécution des prestations demandées pour les prestations de nettoyage des locaux et de vitrerie qui n'ont pas été fixées dans l'accord-cadre.

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des sites des services de l'État en région Auvergne-Rhône-Alpes et de certains établissements publics figurant à l'annexe 3 du CCAP et dont la liste indicative des sites figure en annexe 1 à l'acte d'engagement de l'accord-cadre.

Les locaux concernés par les marchés subséquents sont décrits en annexe 7 au CCTP.

Les stipulations du présent CCTP s'appliquent également aux modifications réalisées au cours de l'exécution des marchés subséquents comme l'ajout de sites et de catégories de surfaces pour lesquels les prestations forfaitaires s'exécutent sur bon de commande.

Les prestations demandées sont :

- le nettoyage des locaux ;
- le nettoyage des surfaces vitrées et des châssis ;
- la fourniture des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin ;
- la mise en place des consommables sanitaires.

Il est précisé en outre, que certains sites pourront solliciter des prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements.

Il est précisé également que certains sites pourront opter pour le tri sélectif par apport volontaire.

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 8 du présent CCTP.

## Article 2 – FINALITE DES PRESTATIONS

Le marché subséquent est un contrat avec obligation de résultat.

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

La qualité du nettoyage est appréciée par l'examen de quatre critères :

### 2.1 – Aspect

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements, il est vérifié par le contrôle qualité sur le format de l'annexe 5 au présent CCTP.

### 2.2 – 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.

### **2.3 - Hygiène et respect du développement 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.

### **2.4 – Sécurité**

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.

## **Article 3 – CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE**

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

Les locaux ont été découpés en 10 types de zones :

- Zone 1 : accueil, zones attenantes et assimilés (rampes, perron, ...) ;
- Zone 2 : locaux d'hygiène, sanitaires et assimilés ;
- Zone 3 : espace repas, détente et assimilés ;
- Zone 4 : bureaux et assimilés ;
- Zone 5 : circulations et assimilés ;
- Zone 6 : escaliers intérieurs ;
- Zone 7 : locaux divers ;
- Zone 8 : extérieurs et sous-sols ;
- Zone 9 : locaux sensibles et assimilés ;
- Zone 10 : vitrerie.

La définition de chacune des zones est donnée en annexe 1 du présent CCTP.

Les prestations courantes et leurs fréquences sont décrites à l'annexe 2 du CCTP. Leur fréquence contractuelle par site (soit le nombre de passage hebdomadaire) est indiquée dans les fiches de sites (annexe 7 du CCTP). L'annexe 2 du CCTP précise pour chaque zone, les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées.

## **Article 4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

### **4.1 – Contenu des prestations**

#### **4.1.1 – Nature des prestations**

Les prestations à réaliser sont de deux types :

- Les prestations forfaitaires : les prestations courantes de nettoyage des locaux (avec ou sans tri sélectif par apport volontaire) selon l'annexe 2 du CCTP et les prestations spécifiques décrites dans les fiches de sites ;
- Les prestations exceptionnelles à prix unitaires et les prestations ponctuelles à prix forfaitaires.

Le prix des prestations sont éventuellement majorées des coefficients prévus à l'annexe 8 de l'acte d'engagement dans l'hypothèse où le service bénéficiaire demande à ce que des prestations ponctuelles, spécifiques ou exceptionnelles soient réalisées le samedi, de nuit, le dimanche ou lors de jours fériés.

#### **4.1.2 – Prestations exclues de l'accord-cadre**

Les prestations suivantes sont exclues du présent accord-cadre :

- l'arrosage des plantes ;
- le nettoyage des plafonds, faux-plafonds ;
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage des cuisines ;

- les prestations de blanchisserie ;
- le nettoyage des appareils électroménagers dans les salles de pause et/ou de repas et tisanerie (hors commande d'une prestation exceptionnelle pour le nettoyage des micro-ondes et réfrigérateurs), le nettoyage des congélateurs et le dégivrage des réfrigérateurs et congélateurs ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

## 4.2 – Prestations de nettoyage

### 4.2.1 – Consistance des prestations

Les prestations courantes décrites dans l'annexe 2 du présent CCTP s'exécutent dans le cadre des montants forfaitaires indiqués pour chaque site dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Le service bénéficiaire opte pour :

- soit un forfait de prestations courantes sans tri sélectif par apport volontaire ;
- soit un forfait de prestations courantes avec tri sélectif par apport volontaire.

Ce choix est réalisé par site et dans le bon de commande émis par le service bénéficiaire.

Les prestations spécifiques précisées dans les fiches de présentation de chaque site font l'objet d'un prix forfaitaire mensuel indiqué dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Par ailleurs, sont inclus dans le forfait (avec ou sans tri sélectif par apport volontaire) et communs à l'ensemble des 10 zones, l'acheminement des déchets des zones jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte interne au site. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place ou l'apport de déchets dans des conteneurs mis à la disposition sur la voie publique (à une distance proche du site) sont comprises dans le forfait.

Le service bénéficiaire et le titulaire devront veiller, au moment de la prise en charge du site, au risque de port de charge lourde pour l'agent de propreté.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants :

Les sols	thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), bitume (parking), faux plancher
Les parois verticales, horizontales et vitres	portes, cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis
Les objets meubles	est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, conteneurs d'hygiène féminine, ...), équipements, drain d'évacuation au sol
Les éléments de structure et de finition	Interrupteurs, poignées de portes, grilles de protection et de ventilation, tuyauteries, pieds de fauteuils et de meubles, rebords de fenêtres, radiateurs, plinthes...

Cette liste n'est pas exhaustive.

**Les prestations spécifiques** (décrites dans les fiches de sites) complètent les prestations courantes que ce soit sur le fréquentiel de prestation, sur le nombre de passage hebdomadaire d'une ou plusieurs zones voire sur l'ajout de prestations qui ne seraient pas prévues à l'annexe 2 au CCTP.

Elles sont liées aux demandes particulières d'un service bénéficiaire qui doit indiquer de manière exhaustive leur nature, leur fréquence et la superficie concernée dans la rubrique « PRESTATIONS SPÉCIFIQUES » de la fiche de présentations des sites. Le service bénéficiaire doit préciser dans la case « commentaire » si les surfaces concernées par les prestations spécifiques sont comprises dans le total des superficies de la rubrique « SUPERFICIE » de la fiche de présentation des sites.

### 4.2.2 – Fréquence d'exécution des prestations

Les prestations courantes de nettoyage sont exécutées selon des nombres de passages hebdomadaires de 5, 4, 3, 2 ou 1 passage(s) indiquées dans les fiches de présentation. Les services bénéficiaires souhaitant

obtenir un nombre de passage hebdomadaire supplémentaire au-delà de 5, ils devront le préciser en prestations spécifiques.

Ces prestations sont programmées par le titulaire dans la fiche de poste de chaque agent de propreté (prestations journalières à mensuelles). Ce document fait partie du dossier d'exploitation du site.

Sur demande du service bénéficiaire, le titulaire met en place une prestation supplémentaire de nettoyage pour une ou plusieurs zones de son choix dont les prestations courantes s'exécutent en 1, 2, 3 ou 4 passages hebdomadaires, jusqu'à obtenir une fréquence quotidienne d'intervention dans les zones concernées.

À cet effet, le service bénéficiaire dispose de la possibilité d'inscrire la prestation quotidienne sanitaire dans la rubrique « PRESTATIONS SPÉCIFIQUES » de la fiche de présentation du site. Dans ce cas, le titulaire sera tenu de proposer un prix conforme à ceux proposés pour ces mêmes zones prestées dans le cadre des prestations courantes de nettoyage.

#### **4.2.3 – Fourniture et mise en place des consommables respectueux de l'environnement**

Les services bénéficiaires ont la possibilité de recourir à la fourniture de consommables sanitaires sous la forme :

- d'une prestation forfaitaire mensuelle pour chaque site qui en expriment le besoin (si la rubrique « effectifs » de la fiche de présentation de site a été complétée). Dans ce cas, les éléments permettant l'évaluation des besoins primitifs sont inscrits dans la fiche de présentation de chaque site. Le coût de la fourniture est établi sur la base des effectifs exprimés en équivalents temps plein pour les agents et d'un ratio de consommation appliqué à la moyenne annuelle des visiteurs du site et sur le nombre de sanitaires (le nombre de sanitaires n'est pas indiqué sur la fiche de présentation de site) ;
- d'une prestation unitaire commandée à la survenance du besoin par bon de commande supplémentaire, sous de prestation exceptionnelle, conformément aux prix prévus à l'annexe 2 à l'acte d'engagement. Dans ce cas, la fiche de présentation de chaque site ne devra faire l'objet d'aucun éléments concernant les agents et les visiteurs ;

Ces consommables sanitaires sont les suivants :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu) ;
- le savon liquide ou savon mousse ;
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les sacs poubelles selon la norme NF ;
- les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ;
- les désodorisants d'atmosphère.

Le titulaire s'engage à fournir des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent en terme de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers des sites.

La livraison des consommables devra être effectuée en la présence d'un interlocuteur désigné par le titulaire.

La mise en place des consommables sanitaires listés ci-dessus, dans les appareils et distributeurs dont la liste suit, est une prestation intégrée dans le forfait pour tous les sites.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Liste des appareils et distributeurs :

- distributeur papier hygiénique ;
- distributeur essuie-mains papier ou tissu ;
- distributeur de savon liquide ;
- distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les poubelles ;
- les conteneurs d'hygiène féminine ;
- les désodorisants d'atmosphère.

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports existants. À défaut, la fiche de présentation de site recense les appareils et distributeurs à installer par le titulaire au démarrage des marchés subséquents. Ces derniers sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il en assure la pose, la maintenance et le changement en cas de besoin. Il doit en outre respecter les consignes de pose données par le responsable de site.

#### **4.2.4 – Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait sans tri sélectif par apport volontaire**

Les déchets concernés correspondent aux déchets recyclables selon les règles de tri sélectif de chaque collectivité territoriale (comme les papiers recyclables et emballages carton, plastique, etc.)

Sont exclus les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective mis en place à tout moment de l'exécution de chaque marché subséquent. Le vidage des corbeilles, ou autres contenants, de papier et emballage carton s'effectue aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique).

À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton d'avec des déchets industriels banals).

Le personnel de nettoyage vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

#### **4.2.5 – Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif par apport volontaire**

Sur un ou plusieurs de ses sites ou bâtiments, le service bénéficiaire peut opter pour la mise en place du tri sélectif par apport volontaire.

Dans ce cas, chaque agent de l'administration procède au vidage de sa poubelle personnelle en la triant dans les collecteurs disposés au sein des différents points d'apport volontaire.

Ces points d'apport volontaire sont mis en place dans les espaces de travail, au niveau des circulations de chaque étage. Plusieurs de ces points peuvent être mis en place par étage, en fonction de la superficie du bâtiment. Le service bénéficiaire peut procéder à l'achat ou à la location de bacs de collecte auprès du titulaire dont les prix sont fixés à l'annexe 4 à l'acte d'engagement ou d'une entreprise extérieure.

Les bacs de collecte disposés dans chaque bâtiment pourront concerner les déchets suivants :

- papiers ;
- emballages ménagers recyclables (EMR) ;
- déchets industriels banals (DIB) ;
- consommables informatiques (toners et cartouches d'encre) ;
- déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E).

L'agent de propreté procède :

- au vidage des bacs de collecte des EMR et DIB, lorsque ces bacs sont pleins et aussi souvent que nécessaire ;
- au vidage des corbeilles, aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique) des zones 2, 8 et 9 ;
- au vidage des autres collecteurs dans un local éventuellement mis à disposition par le service bénéficiaire et selon la gestion retenue par le service et le titulaire.

Pour ce faire, le titulaire met à disposition de ses agents, un chariot avec un nombre de compartiments suffisants pour assurer cette collecte sélective ou s'organise de manière à ce que les collecteurs pleins soient vidés lors de chaque passage. Le service peut opter pour la mise en place du tri sélectif par apport volontaire, à tout moment au sein d'un ou plusieurs de ses sites. Le changement des chariots, au cours de l'exécution du marché subséquent, n'entraîne pas de facturation supplémentaire pour le service bénéficiaire.

L'agent de propreté vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

La gestion des déchets (hors EMR et DIB dont la gestion relève des collectivités territoriales) n'est pas comprise dans le forfait des prestations courantes avec tri sélectif par apport volontaire. Cette gestion est assurée :

- soit par une ou plusieurs entreprises extérieures, selon le mode de gestion retenu par le service bénéficiaire ;
- soit par le titulaire : cette prestation donne lieu à facturation supplémentaire, conformément à l'annexe 4 de l'acte d'engagement et selon les stipulations de l'article 4-4-3 du présent CCTP. Dans ce cas, le titulaire communiquera au service bénéficiaire et/ou au responsable de site, le certificat de destruction ou le bordereau de suivi des déchets ;
- soit par les deux.

#### **4.3 – Prestations ponctuelles**

Ces prestations sont décrites en annexe 3 au CCTP. Elles s'exécutent par bons de commande et sont rémunérées selon les prix forfaitaires par site figurant à l'annexe 1 à l'acte d'engagement. Les prestations ponctuelles comprennent notamment les prestations de vitrerie.

Les prix forfaitaires des prestations ponctuelles peuvent être majorées selon l'annexe 8 à l'acte d'engagement qui correspond aux coefficients de majoration à appliquer à ces prix en cas de demande d'intervention le samedi, de nuit, le dimanche et jours fériés.

#### **4.4 – Prestations exceptionnelles**

Ces prestations sont décrites en annexes 2, 3, 4, 5, 6 et 7 à l'acte d'engagement. Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon ces bordereaux de prix unitaires.

Les prestations exceptionnelles non incluses au forfait sont les suivantes :

- annexe 2 : prestations exceptionnelles de nettoyage ;
- annexe 3 : prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté des locaux ;
- annexe 4 : prestations exceptionnelles de gestion des déchets dans le cadre de la collecte sélective ;
- annexe 5 : prestations exceptionnelles de désinfection ;
- annexe 6 : prestations exceptionnelles de décontamination ;
- annexe 7 : prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements.

Aux prix figurant dans ces annexes, s'ajoutent l'annexe 8 qui correspond aux coefficients de majoration à appliquer à ces prix en cas de demande d'intervention le samedi, de nuit, le dimanche et jours fériés.

##### **4.4.1 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage (annexe 2 à l'acte d'engagement)**

Il s'agit de prestations de nettoyage pour lesquelles il existe un besoin supplémentaire :

- Shampoinage des moquettes
- Balayage humide des sols
- Aspiration des sols durs
- Aspiration des moquettes et tapis
- Dépoussiérage et lavage des sols
- Lavage des sols
- Lavage et détachage des sols
- Nettoyage mécanisé des sols carrelés et peints
- Lavage par auto-laveuse pour les sols cimentés
- Mise en spray et lustrage des sols cirés
- Mise en spray et lustrage des sols thermoplastiques
- Mise en cire des parquets
- Spray cristallisant des sols en pierre marbrière
- Décapage et métallisation des sols thermoplastiques
- Aspiration des revêtements textiles ou moquettes murales
- Aspiration des cloisons en bois
- Shampoinage à sec des faux-planchers informatiques
- Lavage et décapage des taches de graisse et d'huile (zones de parking)
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures avec moyen d'élévation
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures avec lessivage des encadrements de fenêtre et des poignées sans moyen d'élévation
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures avec lessivage des encadrements de

- fenêtre et des poignées avec moyen d'élévation
- Dépoussiérage et lavage des stores extérieurs
- Dépoussiérage et lavage des stores intérieurs
- Fermeture des volets roulants (pendant l'intervention pour prestations courantes)
- Lessivage et désinfection des murs et plafonds (prestation spécifique aux laboratoires)
- Nettoyage des congélateurs des sites ;
- Nettoyage des réfrigérateurs des sites ;
- Nettoyage des glacières y compris des plaques eutectiques des sites DGCCRF et SCL ;
- Nettoyage et désinfection des chenils des sites de la DGDDI et du SGAMI ;
- Nettoyage des réfrigérateurs classiques ;
- Nettoyage des congélateurs classiques ;
- Nettoyage des micro-ondes
- Salage et déneigement
- Nettoyage ponctuel dans la zone sanitaire (les prestations courantes sont prévues à l'annexe 2 au CCTP)
- Repasse sanitaire : approvisionnement en consommables sanitaires et retouches de nettoyage
- Autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires.
- Approvisionnement en fourniture de consommables sanitaires.
- Fourniture de consommable sanitaire à l'unité, pour les services bénéficiaires ne souhaitant pas recourir au forfait de consommables sanitaires.

#### **4.4.2 – Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté (annexe 3 à l'acte d'engagement)**

Il s'agit des prestations de remise en état de propreté :

- Remise à niveau de propreté des sols carrelés
- Remise à niveau de propreté des sols thermoplastiques
- Remise à niveau de propreté des sols en parquet
- Remise à niveau de propreté des sols en moquette
- Remise à niveau de propreté des sanitaires (sols/murs/plafonds/appareils)
- Remise à niveau de propreté de la vitrerie accessible sans moyen d'élévation
- Remise à niveau de propreté de la vitrerie inaccessible avec moyen d'élévation
- Lessivage des murs (peints, stratifiés, cloisons pleines...)
- Lessivage fauteuil / siège plastique
- Shampoing siège tissu
- Lessivage armoire basse (extérieur)
- Lessivage armoire haute (extérieur)
- Lessivage bloc bureau/caisson
- Lessivage rayonnage
- Remise à niveau de propreté de tout type de sols (hors parquet et moquette), parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- Remise à niveau des sols en parquet, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- Remise à niveau de propreté des sols moquette, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- Remise à niveau de propreté de tout type de sols (hors parquet et moquette), parois verticales et horizontales
- Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales
- Remise à niveau de propreté des sols en moquette, parois verticales et horizontales

#### **4.4.3 – Les prestations exceptionnelles de gestion des déchets dans le cadre de la collecte sélective (annexe 4 à l'acte d'engagement)**

Le titulaire s'engage à la demande du service bénéficiaire à mettre en œuvre les procédés propres à l'enlèvement, au transport, au traitement et à la valorisation des déchets pour un site ou un ensemble de sites.

- Mise à disposition des collecteurs dans le cadre du tri sélectif par apport volontaire

Le titulaire doit à la demande de l'administration, mettre à disposition, dans le cadre d'un achat ou d'une location, des collecteurs pour un ou plusieurs types de déchets identifiés à l'article T4-2-5 du présent CCTP. Les collecteurs fournis par le titulaire doivent permettre d'identifier le type de déchet concerné par ce collecteur (exemples : écriture, code couleur, visuels des déchets concernés par le collecteur).

La durée de la location est d'un an. La prestation comprend la livraison sur l'emplacement prévu et sa mise à disposition de l'administration pendant la période de location. Elle comprend en outre, sur la demande de l'administration, le remplacement du collecteur si nécessaire pendant la durée de la location.

- Enlèvement et transport des déchets

➔ Site sans tri sélectif par apport volontaire

Après appel téléphonique ou courriel, le titulaire procède à l'enlèvement et au transport jusqu'au(x) lieu(x) de traitement des déchets dans un délai défini avec le service bénéficiaire (hebdomadaire, mensuel, trimestriel). Il s'engage à rationaliser ses tournées.

Le titulaire doit remettre à l'administration, à chaque passage, un bon d'enlèvement, numéroté précisant la nature, les quantités et la destination des déchets enlevés.

➔ Site avec tri sélectif par apport volontaire

L'enlèvement des déchets concernés par le tri sélectif par apport volontaire s'organise :

- soit par l'élaboration d'un planning (hebdomadaire, mensuel, trimestriel) entre le titulaire et le service bénéficiaire, qui sera intégré au dossier d'exploitation, et qui permettra à des dates définies, l'enlèvement des déchets puis le transport et le recyclage. Ce planning sera notamment défini en fonction du volume de déchets produits annuellement sur un site ou d'une estimation réalisée par le titulaire. Le planning pourra être revu entre le titulaire et le service bénéficiaire si la fréquence retenue pour l'enlèvement des déchets ne correspond pas au volume produit ;

- à la demande : lorsqu'un site produit exceptionnellement un volume de déchets plus important et que le planning ne permet pas de faire face à cette augmentation ou qu'aucun planning ne peut être mis en place sur un site en raison de ses spécificités (site avec des jours d'ouverture annuelle restreints notamment). Dans ce cas, après appel téléphonique ou courriel par le service et aux fins d'en informer le titulaire, ce dernier procède à l'enlèvement et au transport jusqu'au(x) lieu(x) de traitement des déchets, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande.

Quel que soit le cas retenu, le titulaire s'engage à rationaliser ses tournées. Le coût de la gestion comprenant l'enlèvement, le transport, le traitement et la valorisation des déchets est défini à l'annexe 4 de l'acte d'engagement.

Le titulaire doit remettre à l'administration, à chaque passage, un bon d'enlèvement, numéroté précisant la nature, les quantités et la destination des déchets enlevés.

- Valorisation des déchets

Lorsque les infrastructures locales le permettent, le titulaire valorise les déchets dans le respect de la réglementation en vigueur, par réemploi, recyclage ou incinération avec récupération d'énergie. Il certifie valoriser ou faire valoriser ces déchets auprès de centres agréés.

#### **4.4.4 – Les prestations exceptionnelles de désinfection et de décontamination**

Désinfection et décontamination tendent à réduire ou à éliminer les agents ou les effets d'une contamination (propagation d'un virus par exemple).

Désinfection : méthode de prévention qui vise à diminuer le risque infectieux (virus, bactéries, levures, spores...) , quand aucun cas de contamination n'a été avéré, par l'utilisation de produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) tels que les dégraissants, détergents et détachants.

Décontamination: vise à éliminer le risque infectieux (en éradiquant par exemple toute trace de virus) en cas de contamination avérée, et en utilisant un produit qui agit sur l'organisme en question et répondant aux normes en vigueur (virucide répondant à la norme EN 14476 par exemple).

##### **4.4.4.1 – Les prestations exceptionnelles de désinfection (annexe 5 à l'acte d'engagement)**

Il s'agit de prestations de désinfection à réaliser dans des locaux pour lesquels des mesures exceptionnelles d'hygiène et de sécurité doivent être prises à titre préventif. Les prestations doivent être réalisées avec un produit contenant des tensio-actifs (solubilisant des lipides) tels que les dégraissants, détergents et détachants.

Ces prestations peuvent être adossées ou non à l'exécution d'une prestation courante, hormis pour les prestations suivantes qui sont toujours adossées à l'exécution d'une prestation courante :

- Prestations de désinfection en complément des prestations courantes de nettoyage ;

- Prestations de désinfection en complément des prestations courantes de nettoyage et désinfection des points dits de « contact » sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, interrupteurs, rampe d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseur, et composants des hall d'accueil, etc.).

Le chiffrage est réalisé en fonction du nombre d'heures nécessaire pour réaliser la prestation demandée sur la base des surfaces au sol concernées par la commande du service bénéficiaire. Le nombre d'heures établi dans le devis et facturé par le titulaire ne peut être inférieur à 1 heure.

Les prix de l'annexe 5 comprennent notamment le produit adapté pour réaliser la prestation, la main d'oeuvre et les EPI éventuellement nécessaires.

Les prestations de nettoyage non listées dans l'annexe 5 peuvent être chiffrées en utilisant la ligne "autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires" de l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

#### **4.4.4.2 – Les prestations exceptionnelles de décontamination (annexe 6 à l'acte d'engagement)**

Il s'agit d'une prestation ponctuelle permettant de faire face à la présence avérée ou suspectée d'un risque infectieux dans des locaux.

Les prestations de décontamination doivent être réalisées en utilisant un produit qui agit sur l'organisme en question, répondant aux normes en vigueur (virucide répondant à la norme EN 14476 par exemple) et qui garantisse une action spécifique contre les micro-organismes que l'on veut détruire.

Ces prestations peuvent être adossées ou non à l'exécution d'une prestation courante, hormis pour les prestations suivantes qui sont toujours adossées à l'exécution d'une prestation courante :

- Prestations de décontamination en complément des prestations courantes de nettoyage ;
- Prestations de décontamination en complément des prestations courantes de nettoyage et désinfection des points dits de « contact » sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, interrupteurs, rampe d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseur, et composants des hall d'accueil, etc.).

Le chiffrage est réalisé en fonction du nombre d'heures nécessaire pour réaliser la prestation demandée sur la base des surfaces au sol concernées par la commande du service bénéficiaire. Le nombre d'heures établi dans le devis et facturé par le titulaire ne peut être inférieur à 1 heure.

Les prix de l'annexe 6 comprennent notamment le produit adapté pour réaliser la prestation, la main d'oeuvre et les EPI éventuellement nécessaires.

Les prestations de nettoyage non listées dans l'annexe 6 peuvent être chiffrées en utilisant la ligne "autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires" de l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

#### **4.4.5 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements (annexe 7 à l'acte d'engagement)**

Il s'agit de prestations de nettoyage et de prestations hôtelières à réaliser dans des locaux d'hébergement. Ces prestations exceptionnelles peuvent regrouper :

- Le ménage de base qui correspond à la « recouche hôtelière » : Aération des locaux ; vidage et nettoyage des corbeilles à papier ; approvisionnement en papier toilette ; désinfection des interrupteurs, poignées de porte, sanitaires, douches et robinetterie ; balayage de la chambre et de la salle de bains.
- L'entretien simple d'une chambre qui correspond à une mise à blanc de la chambre (la chambre est entièrement nettoyée mais il n'y a pas d'intervention concernant le linge de lit et de toilette). Notamment : vidage des poubelles ; balayage et lavage des sols ; nettoyage intérieur et extérieur du réfrigérateur de type tabletop ; nettoyage et désinfection salle de bains compris lavabo, douche, plan vasque et miroir ; nettoyage des siphons des lavabos et douches, approvisionnement en papier hygiénique ; essuyage plinthes et surfaces horizontales – bureau, étagère -, enlèvement des toiles d'araignée et essuyage des interrupteurs et poignées de porte ; nettoyage si nécessaire de la vitrerie.
- L'entretien d'une chambre avec prestations hôtelières de base, notamment : vidage des poubelles ; balayage et lavage des sols ; nettoyage intérieur et extérieur du réfrigérateur de type tabletop ; nettoyage et désinfection salle de bains compris lavabo, douche, plan vasque et miroir ; nettoyage des siphons des lavabos et douches, approvisionnement en papier hygiénique ; essuyage plinthes et surfaces horizontales – bureau, étagère, enlèvement des toiles d'araignée et essuyage des

interrupteurs et poignées de porte ; nettoyage si nécessaire de la vitrerie + enlèvement du linge de lit sale et dépose du linge de lit propre sans faire le lit (linge : draps, couverture et traversin, fournis par le site), nettoyage des murs de la salle de bains

- L'entretien chambre avec prestations hôtelières complètes : ménage approfondi / mise à blanc essuyage des miroirs, interrupteurs, poignées de porte, fenêtre et rebord ; nettoyage de la vitrerie si nécessaire ; nettoyage des portes et encadrements ; dépoussiérage du mobilier et des objets meublants (intérieur et extérieur, tiroir de bureau, dessus de la cabine de douche, rayonnage et dessus d'armoire), des murs, des tuyauteries accessibles, des plinthes ; enlèvement des toiles d'araignées ; désinfection des sanitaires, lavabo, plan vasque, douches et robinetterie et du sol de la salle de bains ; nettoyage des siphons des lavabos et douches, approvisionnement en papier toilette et gobelet (fournis) ; vidage, nettoyage et changement du sac de la poubelle de la salle de bains ; aération des locaux ; extinction des lumières et réglage du chauffage selon instructions données ; défaire et faire le lit (linge : draps, alèses, couverture, traversin, oreiller fournis) ; balayage et lavage du sol (serpillière + produit) ; mise en place des serviettes de toilette et tapis de bain (fournis), nettoyage des murs de la salle de bains.

## **Article 5 – FICHE PAR SITE – DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES A ENTREtenir**

Le descriptif de chacun des sites est donné à titre indicatif en annexe 7 du présent CCTP.

Chaque fiche de site recense :

- le descriptif des locaux : nombre de m<sup>2</sup> (sols, cloisons et portes vitrées, vitrerie) à nettoyer, nature des surfaces et revêtements à nettoyer ;
- le descriptif des prestations spécifiques, la fréquence de nettoyage et les surfaces concernées ;
- le nombre de passages hebdomadaire ;
- la plage horaire d'intervention ;
- les effectifs (agents et visiteurs) ;
- le nombre d'appareils sanitaires à installer.

Le coût des prestations forfaitaires courantes et ponctuelles est établi sur la base des indications recensées dans ces fiches de présentation de sites.

La fiche de site dispose d'une partie "*commentaire*" permettant d'apporter certains compléments qui peuvent s'avérer essentiels dans l'exécution des prestations.

Dans le cas où des modifications de données venaient à survenir durant l'exécution des prestations, les changements seront portés sur les fiches de site par les services bénéficiaires qui établiront, le cas échéant et en fonction des modifications, un avenant à leur marché subséquent.

## **Article 6 – QUALITE ECO-RESPONSABLE DES MATERIELS ET DES PRODUITS**

### **6-1 – Matériels éco-responsables et innovants**

Le titulaire doit fournir dans le dossier d'exploitation de chaque site, la liste définitive des matériels éco-responsables utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment les performances énergétiques et sonores de ces matériels.

Les matériels doivent être en parfait état et conformes aux exigences de développement durable car économes en énergie et eau.

Le titulaire doit présenter les matériels et leurs utilisations au responsable de site, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes environnementales.

Le titulaire doit déployer du matériel adapté aux surfaces et locaux à nettoyer. Dans le cas où il serait constaté par le service bénéficiaire, durant un contrôle, que le matériel n'est pas adapté à l'exécution des prestations et à l'objectif de résultat attendu, ce dernier pourra en demander le remplacement.

Le titulaire étudiera avec le service bénéficiaire la possibilité de déployer et d'utiliser des matériels et/ou des procédés innovants (ex : robot aspirateur et/ou laveur) permettant de favoriser l'optimisation des prestations de nettoyage.

## **6-2 – Produits éco-responsables**

Le titulaire s'engage sur une liste de produits éco-responsables mis à disposition des agents de propreté pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP. Cette liste est intégrée et mise à jour par le titulaire dans le dossier d'exploitation défini à l'article 8.1 du CCAP.

Le titulaire fournit, dans les dossiers d'exploitation, les fiches de présentation permettant à l'administration de vérifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité (produits ne contenant pas des ingrédients classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes conformément à la directive 67 /548 /CEE et de teintures ou d'agents colorants non autorisés par les directives 76/768/CEE et 94/36/CEE). Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation ni par contact avec l'eau.

Le titulaire s'engage à utiliser des produits conformes aux exigences suivantes :

- produits concentrés fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation en évitant le surdosage, notamment par des pictogrammes indiquant le dosage exact ;
- produits à taux de biodégradabilité élevé ;
- produits conditionnés dans des emballages recyclés ou produits fournis dans un conditionnement rechargeable afin de limiter les quantités d'emballages ;
- produits disposant d'un Ecolabel européen ou équivalent pour les nettoyeurs multi-usages et les nettoyeurs pour sanitaires.

Le titulaire favorise l'utilisation des chiffons en microfibres ainsi que les absorbants marqués par un écolabel du type « Absorbants tous liquides utilisables sur sols » marqué par l'écolabel français NF Environnement. Il veille à employer des chiffons non composés de contaminants réglementés dont les métaux lourds.

Le titulaire favorise l'utilisation des sacs poubelle marqués par un écolabel du type « Sacs poubelle : sacs pour la collecte et la pré-collecte de déchets » marqué par l'écolabel français NF Environnement ainsi que des sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

Le responsable du site peut interdire tout produit non conforme aux engagements éco-responsables du titulaire. S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés, il devra obtenir préalablement l'accord formel du service bénéficiaire avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches de présentation de site.

L'administration se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, sur place ou en laboratoire, aux analyses techniques qu'elle estimera nécessaire au bon respect de ces consignes.

Le titulaire doit déployer des produits adaptés aux surfaces et locaux à nettoyer. Dans le cas où il serait constaté par le service bénéficiaire, durant un contrôle, que les produits ne sont pas adaptés à l'exécution des prestations et à l'objectif de résultat attendu, ce dernier pourra en demander le remplacement.

Tout défaut constaté donnera lieu à l'application des termes de l'article 13.2.5 du CCAP.

## **Article 7 – ORGANISATION DU TRAVAIL**

### **7-1 – Jours de travail**

Les prestations s'exécutent les jours ouvrés c'est-à-dire en jours effectivement travaillés par l'administration.

En cas de décision d'un service bénéficiaire de ne pas effectuer le nettoyage des locaux d'un site un jour ouvré, il doit en aviser le titulaire 15 jours avant cette date. Il ne lui est pas possible de demander au titulaire de récupérer les prestations.

Le service bénéficiaire est autorisé à demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié. Il doit en faire la demande au titulaire 15 jours avant.

Sur demande de l'administration, les prestations ponctuelles, spécifiques et exceptionnelles peuvent être réalisées : le soir (à partir de 21h), le samedi, le dimanche ou les jours fériés. Dans ce cas, un coefficient majorateur, défini à l'annexe 8 de l'acte d'engagement, est appliqué aux prix des prestations ponctuelles, spécifiques et exceptionnelles.

---

## 7-2 – Plages horaires d'intervention

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la fiche de site, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site. En accord avec le service bénéficiaire, le titulaire peut favoriser et faire progresser le travail en journée ou au minimum en continu de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que le cas échéant la progression de temps plein des agents de propreté.

---

## 7-3 – Volumes horaires et effectifs

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Le titulaire informe le service bénéficiaire de tout changement d'organisation et de modification du temps de travail des agents.

---

## 7-4 – Modalités d'accès des locaux

Toute spécificité sera précisée au marché subséquent.

---

## 7-5 - Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques sont évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation.

---

## 7-6 - Règles de sécurité et plan de prévention

Le titulaire et ses sous-traitants éventuels sont tenus de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis le site.

**Matériels** : appartenant au titulaire ou mis à disposition par le client, ils devront être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et des escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

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

Tout dommage causé aux installations, équipements et aux usagers sera mis à la charge du titulaire.

Le titulaire doit présenter les matériels au responsable de site, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. L'entretien du matériel est assuré par le titulaire. Tout matériel défectueux est mis hors de service et remplacé par le titulaire sans délai et à ses frais.

**Biens** : toutes les dispositions seront prises pour que l'état des meubles, bâtiments, abords, aménagements, décorations, machines... ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits. Le titulaire aura à sa charge les frais occasionnés par ces détériorations.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire :

- de manipuler pour quelque raison que ce soit les appareils et matériels se trouvant dans les locaux ;
- de fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage ;
- d'utiliser son téléphone portable pour un usage personnel et non urgent.

Les lampes doivent être éteintes après réalisation de la prestation. Par ailleurs, les portes doivent être fermées à clés en fin de travaux si elles l'étaient déjà, ainsi que les fenêtres.

**Personnes** : le titulaire instruit son personnel aux règles de sécurité du travail tant générales que particulières.

Il veille à faire respecter les règles de sécurité du travail.

Le titulaire doit fournir l'équipement de protection individuel à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite et plus largement, pour assurer sa santé et sa sécurité lorsqu'un ou plusieurs risques sont identifiés..

### **Plan de prévention :**

Le plan de prévention est élaboré conjointement par le responsable de site et le titulaire et avant le démarrage d'un marché, si le temps nécessaire à la réalisation des prestations est supérieur à 400 heures par an (art. R 4512-7 et suivants du code du travail) ou lorsque les travaux effectués par une entreprise extérieure sont au nombre de la liste des travaux dangereux listés par l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention.

Il indique de façon précise et détaillée :

- 1) l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- 2) la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ;
- 3) les moyens et mesures de prévention prévus pour chacune d'entre elles sur le plan :
  - . des équipements de sécurité individuels et collectifs ;
  - . des matériels et produits utilisés ;
  - . des modes opératoires.
- 4) les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- 5) les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- 6) la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

## **Article 8 – CONTROLE DES PRESTATIONS**

### **8-1 – Etat de propreté au démarrage du marché subséquent**

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché. Cet état des lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du bénéficiaire.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 4 au présent CCTP) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au service bénéficiaire les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

A défaut d'état des lieux dans les délais impartis, l'état de propreté du site sera jugé comme correct.

### **8-2 – Autocontrôle**

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

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

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer, au maximum dans un délai de 1 mois après leur réalisation, dans le dossier d'exploitation du site ou dans l'outil mis à disposition au service bénéficiaire par le titulaire.

### **8-3 – Les contrôles contradictoires**

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

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés ;
- les contrôles à la demande ;
- les contrôles inopinés.

Dans tous les cas :

- les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage, avant réoccupation des locaux par les agents (hors hypothèse où les prestations sont réalisées pendant les heures de travail des agents de l'administration) et dans la mesure où le titulaire a communiqué les fiches de poste de chaque agent au responsable de site (conformément à l'article 8.1 du CCAP) ;
- l'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

#### **8-3-1 – Les contrôles programmés**

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le

titulaire et le service bénéficiaire procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de six mois.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel et/ou télécopie, au minimum 48 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

Les contrôles programmés auront lieu aux fréquences suivantes :

Bâtiment d'une surface supérieure à 1 000 m <sup>2</sup> de sol nettoyé	1 fois par trimestre
Bâtiment d'une surface inférieure à 1 000 m <sup>2</sup> de sol nettoyé	1 fois par semestre

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

Sans contrevenir à l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

### **8-3-2 – Les contrôles à la demande**

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment des contrôles programmés, le service bénéficiaire peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable (au minimum 4 jours calendaires avant la date de contrôle proposée par le service bénéficiaire ou le responsable de site). En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le service bénéficiaire pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article T8-3-3.

Sans contrevenir à l'application des réfections, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

### **8-3-3 – Les contrôles inopinés**

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

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

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis. La convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 18h00.

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

Le titulaire devra régulièrement tenir informé le responsable de site des actions mises en place et de leur réalisation afin de corriger les dysfonctionnements ayant conduit à une dégradation manifeste de la qualité des prestations.

Une réunion d'incident pourra être organisée conformément à l'article 8.4 du CCAP.

### **8-3-4 – Information de la fiche de contrôle**

La fiche de contrôle est utilisée pour les trois types de contrôles mentionnées ci-avant : les contrôles programmés, les contrôles à la demande et les contrôles inopinés.

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe 5 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel. Chaque point de contrôle donne lieu à une note. Si le contrôle est conforme : attribution des points de pondération correspondant à la zone et au critère évalué conformément à la grille de contrôle figurant à l'annexe 5, si le contrôle est non conforme, la note sera égale à 0 ;
- le contrôle doit être effectué dans les zones Accueil et zone attenante, Sanitaires, Espaces Repas et

Bureaux et circulations avec un **nombre minimum de 2 zones** à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;

- le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- l'échantillon de la zone doit être différent à chaque contrôle (hors cas d'un contrôle précédent un premier contrôle négatif) ;
- à l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle (lorsque le contrôle ne peut être réalisé à l'issue de la prestation en raison uniquement de sa fréquence). Exemple : prestation mensuelle non réalisée le jour du contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- la notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

NOTA BENE : Pendant les 3 premiers mois suivant la passation du bon de commande par un service bénéficiaire, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité sera réduit à 70 % et la réfaction appliquée sera indifféremment de 7 % de la facture mensuelle au-delà de ce seuil.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'administration et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations. Les éventuelles actions correctrices assorties de délais maximum pour la réalisation de ces actions, seront consignées dans la fiche de contrôle qualité.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 80 %, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 13.2.3 du CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

#### **8-4 – Suivi quotidien du site**

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations courantes et spécifiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en ce qui concerne la fourniture et la 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.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

#### **8-5 – Admission des prestations ponctuelles**

Le titulaire dispose d'un délai de 2 mois à compter de l'émission ou la réception du bon de commande pour réaliser les prestations, objets du bon de commande émis par le service. Ce délai de 2 mois peut être modifié en cas d'accord entre les parties.

Un planning approuvé par le service, sera ainsi proposé par le titulaire.

Lorsque les prestations de l'ensemble du site sont considérées comme achevées par le titulaire, ce dernier présente le jour même au responsable de site un bon d'admission à signer valant admission ou, admission avec réfaction ou rejet (cf. annexe 6 au présent CCTP).

En cas de constatation de l'inexécution, de l'exécution partielle des prestations ou d'imperfections, le titulaire doit y remédier dans un délai qui n'excède pas quinze jours calendaires, à compter de la signature du bon

d'admission.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas entièrement aux conditions de l'accord-cadre mais présentent des possibilités d'admission, il peut prononcer une admission avec réfaction selon les stipulations de l'article 13.2.4 du CCAP.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas aux conditions du marché et ne peuvent être admises en l'état, il prononce un rejet et en cas de retard fait application des pénalités prévues à l'article 13.1.1 du CCAP jusqu'à admission de la prestation.

## **Article 9 – OUTIL DEMATERIALISE D'ACCES AUX DOCUMENTS**

Le titulaire mettra à disposition, sur demande expresse du service bénéficiaire signataire du marché subséquent, un outil de suivi dématérialisé du contrat avec accès personnalisé (au travers d'une adresse générique ou personnalisée) et hiérarchisé pour les différents sites du marché subséquent.

Cet outil permettra aux services bénéficiaires d'accéder aux différents documents déjà présent dans le dossier d'exploitation sur site (liste des produits, fiche de poste, planning,...) et aux contrôles des prestations.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, certains services ne pourront pas accéder à cette communication via internet, le titulaire doit alors prévoir un moyen matérialisé pour le suivi du marché subséquent, répondant aux mêmes exigences.

## **Article 10 – LOCAUX ET MATERIELS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE**

### **10-1 – Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire**

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

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

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

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

### **10-2 – Acheminement et stockage du matériel et des produits**

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le responsable de site.

Le stockage du matériel et des produits est effectué dans les locaux éventuellement prévus à cet effet sous la responsabilité et aux risques du titulaire. Les limites de charge susceptibles d'être supportées par les sols sont précisées au titulaire si nécessaire.

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

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine d'évacuation sans préavis par le responsable de site aux frais du titulaire.

### **10-3 – Branchement**

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

L'éclairage général du bâtiment est proscrit.

Les personnels du titulaire doivent impérativement étendre l'éclairage du local dès que leurs prestations de

nettoyage sont achevées.

L'utilisation des robinets d'incendie armés (RIA) comme point d'eau ou comme point d'évacuation des eaux usées est interdite.

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

#### **10-4 – Installations et équipements de sécurité**

Dans le cas de travaux en hauteur, le titulaire doit analyser les risques liés à ces tâches et mettre à disposition de son personnel tous les équipements individuels adaptés conformément à la législation.

Le titulaire vérifie notamment le bon fonctionnement et la conformité des nacelles avant chaque utilisation.