



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DES SERVICES ET ETABLISSEMENTS PUBLICS DE L'ETAT EN POLYNESIE FRANÇAISE RELANCE DES LOTS 4, 5, 16, 17, 19 ET 21

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET	4
ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT.....	4
ARTICLE 3 - SERVICES BÉNÉFICIAIRES	4
ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
4.1 - Prestations de nettoyage récurrentes (prix forfaitaire).....	5
4.1.1. Nettoyage des locaux	5
4.1.2. Gestion des déchets.....	5
4.1.3. Fourniture des consommables sanitaires.....	5
4.1.4. Fourniture des produits d'entretien	7
4.2 - Prestations occasionnelles (prix unitaires)	8
ARTICLE 5 - MOYENS DU TITULAIRE	8
5.1 - Personnel intervenant	8
5.1.1. Le responsable technique	9
5.1.2. Le chef d'équipe	9
5.1.3. L'équipe d'agents de nettoyage.....	9
5.1.4. Gestion du personnel intervenant.....	9
5.2 - Matériels (et outillage) fournis par le titulaire	11
5.3 - Locaux de stockage mis à la disposition du titulaire	12
ARTICLE 6 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	12
6.1 - Description des lieux et des superficies à entretenir.....	12
6.2 - Opérations préalables au début d'exécution des prestations	13
6.2.1. Identification du personnel intervenant.....	13
6.2.2. Visite de prise en charge de site(s).....	13
6.2.3. Plan de prévention	14
6.2.4. Cahiers de liaison.....	14
6.2.5. Transmission du planning.....	14
6.3 - Organisation du travail	14
6.3.1. Jours de travail et plages horaires d'intervention.....	14
6.3.2. Volumes horaires et effectifs.....	14
6.3.3. Service minimum d'hygiène.....	14
6.4 - Eléments mis à la disposition du titulaire	14
6.4.1. Modalités et moyens d'accès aux bâtiments	14
6.4.2. Locaux d'exploitation mis à la disposition du titulaire	15
6.4.3. Les produits sanitaires fournis par l'administration	15
6.5 - Consignes d'utilisation des locaux.....	16
6.5.1. Branchements	16
6.5.2. Ventilation des locaux	16
6.5.3. Installations téléphoniques.....	16
6.5.4. Protection des installations.....	16
6.6 - Prévention des risques et règles de sécurité.....	17
6.6.1. Hygiène et sécurité	17

6.6.2.	Mesures de prévention pour la protection des personnes et des installations	17
6.6.3.	Verrouillage des portes.....	18
6.6.4.	Portes coupe-feux.....	18
ARTICLE 7 - SUIVI ET CONTROLES DES PRESTATIONS.....		18
7.1 - Suivi mis en œuvre par le titulaire		18
7.1.1.	Suivi quotidien du site	18
7.1.2.	Autocontrôle.....	18
7.1.3.	Contrôle qualité et atteinte de l'obligation de résultat	19
7.2 - Suivi mis en œuvre par l'administration.....		19
7.2.1.	Réunion annuelle de suivi de l'exécution des prestations.....	19
7.2.2.	Opérations de contrôle (hors contrôles « qualité »).....	19
7.3 - Contrôles « qualité » assurés par l'administration		20
7.3.1.	Types de contrôles	20
7.3.2.	Déroulement du contrôle.....	20
7.3.3.	Fiche contrôle	20
7.3.4.	Critères de qualité et d'acceptabilité.....	20

ANNEXES

- Annexe 1 : Définition des zones
- Annexe 2 : Descriptif des bâtiments – 1 par lot
- Annexe 3 : Fréquentiel – 1 par lot
- Annexe 4 : Exemple de fiche de contrôle trimestriel
- Annexe 5 : Quantité de consommables
- Annexe 6 : Fournitures consommables

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (ci-après « CCTP ») définit les spécifications techniques des prestations de nettoyage des locaux des services et établissements publics de l'Etat en Polynésie française. Il est commun à tous les lots relancés.

ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT

Les lots relancés sont les suivants :

Numéro et intitulé des lots
Lot n°4 : Gendarmerie nationale (Locaux de service / multi-sites)
Lot n°5 : Gendarmerie nationale (Logements des familles / multi-sites)
Lot n°16 : IFREMER
Lot n°17 : Service d'État de l'Aviation civile (SEAC) – Sites de l'aéroport
Lot n°19 : Service d'État de l'Aviation civile (SEAC) – Studios de passage
Lot n°21 : TE FARE NATURA (TFN)

ARTICLE 3 - SERVICES BÉNÉFICIAIRES

L'ensemble des services et établissements publics de l'Etat ayant souhaité bénéficier du présent marché constitue, au sens de celui-ci, les « services bénéficiaires », les « bénéficiaires » ou génériquement « l'administration ».

Il s'agit des services et établissements publics suivants :

- Gendarmerie Nationale (GN) ;
- Centre Ifremer du Pacifique (IFREMER) ;
- École pratique des hautes études pour l'écomusée Te Fare Natura (TFN).

ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations du présent marché sont les suivantes :

- Prestations de nettoyage récurrentes (prix forfaitaire)
- Prestations occasionnelles (prix unitaire).

Sont exclues du présent marché les prestations suivantes (**sauf si elles sont mentionnées explicitement dans le document « fréquentiel »**) :

- le nettoyage des plafonds et des faux-plafonds,
- l'arrosage des plantes,
- le lavage de la vaisselle, le nettoyage des matériels de cuisson et le nettoyage des appareils électroménagers (four micro-ondes, réfrigérateur, congélateur, machine à café etc...) dont le nettoyage est de la responsabilité des utilisateurs,
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, des appareils mécaniques, électriques et électrotechniques.

4.1 - Prestations de nettoyage récurrentes (prix forfaitaire)

4.1.1. Nettoyage des locaux

Les prestations de nettoyage des locaux consistent à exécuter – *pour chacune des zones concernées*¹ – l'ensemble des tâches détaillé à l'annexe n°3 du C.C.T.P, selon le fréquentiel indiqué et le nombre de passages souhaité par l'administration.

Le titulaire doit veiller particulièrement à distinguer :

- le nombre de passage par semaine souhaité par le bénéficiaire (« en-tête » de l'annexe) ; c'est-à-dire le nombre de jour où le personnel intervient dans les locaux ;
- le fréquentiel des tâches ; c'est-à-dire la fréquence au cours de laquelle certaines tâches seront exécutées (hebdomadaire, mensuel, trimestriel, etc.).

En tout état de cause, la description des prestations n'a pas de caractère limitatif ; le titulaire doit prévoir l'ensemble des opérations indispensables au respect de son **obligation de résultat** telle que spécifié à l'article 5.3.1 du C.C.A.P.

4.1.2. Gestion des déchets

- Vidage des corbeilles et poubelles :

Avant toute opération de nettoyage, le titulaire procède quotidiennement au vidage :

- des poubelles disposées dans les parties communes (salles d'attente et assimilés, hall d'accueil, etc.) ;
- des poubelles disposées dans les sanitaires ;
- des corbeilles disposées dans les bureaux (poubelles de déchets dits « classiques » et les contenants de collecte sélective (papier, cartons à recycler, etc.).

- Remplacement des sacs-poubelles :

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité sanitaire, le remplacement des sacs-poubelles usagés et souillés par des sacs-poubelles neufs est systématique.

La fourniture des sacs-poubelles *aux normes environnementales* est à la charge du titulaire, **pour tous les lots, même ceux pour lesquels les consommables ne sont pas compris dans la prestation.** Les sacs poubelle doivent permettre de différencier la nature des déchets qu'ils contiennent.

- Acheminement des déchets :

Le titulaire assure l'acheminement journalier des déchets dans les bacs récupérateurs (containers, collecteur, etc.) prévus à cet effet.

Le titulaire veille scrupuleusement au respect strict de la procédure de tri sélectif interne mise en place par l'administration. **Le personnel du titulaire n'est en aucun cas autorisé à déverser les déchets préalablement triés par les agents de l'administration dans le même bac récupérateur.**

A 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 en vigueur au sein du service bénéficiaire.

4.1.3. Fourniture des consommables sanitaires

Les consommables sanitaires sont fournis par le titulaire. Ils sont stockés dans un local mis à disposition par le responsable du site et sous la responsabilité et aux risques du titulaire (cf. art. 5.3 du présent document).

¹ Les locaux sont répartis en 12 zones définies aux annexes n°1 du C.C.T.P

Le coût des consommables sanitaires :

- est établi sur la base des quantités mensuelles recensées pour le marché actuel (indiquées dans l'annexe n°5 au CCTP), **ces quantités sont indicatives, il est donc recommandé aux soumissionnaires de les confirmer au regard des éléments figurant dans les annexes (nombre d'appareils, fréquentation des différents sites...)**.
- fait partie intégrante du coût forfaitaire stipulé par le titulaire dans le CRF, onglet « DPF » (cf. art. 6.3 du C.C.A.P).

Attention : plusieurs établissements se chargent de la fourniture des consommables sanitaires à l'exception des sacs poubelles qui restent systématiquement à la charge des titulaires (CF. annexe 7 du CCTP). Dès lors, l'estimation de ces coûts ne saurait être intégrée au montant forfaitaire du cadre de réponses financières. En revanche, la fourniture de ces consommables par les administrations n'exonère pas le titulaire d'en assurer le réassort autant que de besoin (cf. ci-dessous).

▪ Consommables sanitaires :

Les consommables sanitaires à fournir par les titulaires sont les suivants :

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

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

▪ Dispositifs mis en place :

Les appareils et distributeurs existants comprennent :

- distributeurs papier hygiénique ;
- distributeurs essuie-mains papier ;
- distributeurs de savon liquide ;
- distributeurs de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- conteneurs d'hygiène féminine ;
- poubelles ;
- dispositifs de diffusion des désodorisants d'atmosphère.

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les dispositifs en place².

Dans le cas contraire, après accord exprès du responsable du site, il appartient au titulaire de fournir, d'installer et d'assurer la maintenance du matériel nécessaire, sans supplément de prix.

Le cas échéant, ces appareils doivent être compatibles avec les appareils et distributeurs déjà en place, afin que l'ensemble des dispositifs puisse être alimenté avec des gammes de produits uniques.

² L'annexe n°2 « Descriptif des bâtiments » recense les appareils et distributeurs existants dans chacune des zones.

Dans l'hypothèse où un dispositif de distribution serait hors d'usage du fait de ses interventions, le titulaire est tenu de réparer le dispositif ou de le remplacer sans délai par un modèle équivalent.

Dans l'hypothèse où un dispositif de distribution serait dégradé du fait d'une mauvaise utilisation ou serait en mauvais état et nécessiterait un remplacement, le titulaire fournira un équipement compatible conformément aux prix mentionnés dans le cadre de réponses financières (onglet BPU).

▪ Approvisionnement des consommables sanitaires :

Le titulaire assure l'approvisionnement des consommables (*listés ci-dessus*) selon une périodicité permettant d'assurer une disponibilité constante, ainsi que le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus à cet effet, conformément à l'article 4.1.2 du présent document.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité sanitaire, tous les consommables doivent être systématiquement et intégralement placés à l'intérieur des dispositifs prévus pour en assurer la distribution. Aucun consommable ne peut être déposé, même en surplus, en dehors de ces dispositifs, afin de prévenir tout risque de chute sur un sol potentiellement souillé, de manipulation excessive par des mains malpropres ou de surconsommation inutile.

En cas d'excédents, ceux-ci doivent être utilisés dans le bloc suivant ou remisés au local de stockage dans des conditions de stockage appropriées.

La fermeture effective des distributeurs doit également être vérifiée après chaque intervention afin d'éviter toute réouverture intempestive susceptible de causer des blessures aux agents et/ou aux usagers.

4.1.4. Fourniture des produits d'entretien

Les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations sont fournis par le titulaire, sauf pour les établissements identifiés à l'annexe 7 du présent document pour lesquels c'est l'administration qui les prend en charge. Ils sont stockés dans un local mis à disposition par le bénéficiaire et sous la responsabilité et aux risques du titulaire.

Le coût des produits d'entretien fait partie intégrante du coût forfaitaire stipulé par le titulaire dans le Cadre de réponses financières – onglet « Décomposition du prix forfaitaire » (cf. art. 6.3 du C.C.A.P).

Ces produits doivent être de première qualité et adaptés aux surfaces à nettoyer et/ou à entretenir.

Ces produits ne doivent pas :

- Être corrosif et/ou contenir 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 ;
- Entraîner des sensibilisations par inhalation ni par contact avec l'eau ou provoquer des allergies,
- Rendre les sols glissants.

Le titulaire s'engage par ailleurs 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 de nettoyage respectueux de l'environnement, de la santé du personnel du titulaire et des agents de l'administration devant répondre aux exigences de l'Ecolabel européen, d'un écolabel du type « NF Environnement – Produits de nettoyage pour surfaces dures (NF338) » ou *équivalent*.

Enfin, le titulaire s'engage :

- À privilégier l'utilisation de chiffons en microfibres ainsi que d'absorbants marqués par un écolabel du type « NF Environnement » ou *équivalent*. L'absorbant utilisé ne devra pas être composé de métaux lourds.
- À privilégier l'emploi de sacs poubelles marqués par un écolabel du type « NF Environnement - Sacs à déchets (NF170) » ou *équivalent*, ainsi que de sacs en plastiques biodégradables et des sacs utilisant le minimum de pigments/encre tels que les sacs transparents.

Le responsable du site peut interdire tout produit non conforme aux engagements écoresponsables du titulaire et dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Ceux-ci sont immédiatement et définitivement retirés et remplacés par le titulaire à ses frais.

Le responsable du site procédera à des contrôles réguliers afin de s'assurer que le titulaire emploie effectivement les produits d'entretien annoncés dans le cadre de réponses techniques et dont la liste a été intégrée au dossier d'exploitation remis par le titulaire (cf. art 5.3.2 du CCAP).

Toute défaillance constatée donnera lieu à l'application de pénalités/réfections en application de l'article 7 du C.C.A.P.

Toute modification ultérieure de ces produits est soumise à l'accord préalable du responsable du site.

4.2 - Prestations occasionnelles (prix unitaires)

Les prestations occasionnelles désignent des prestations telles qu'identifiées et décrites dans l'annexe financière à l'acte d'engagement (Cadre de réponses financières – onglet « Bordereau de prix unitaire »).

Ces prestations occasionnelles font l'objet d'un bon de commande spécifique et sont rémunérées selon les prix indiqués dans le cadre de réponses financières.

Comme indiqué à l'article 4.1.3, le titulaire peut être amené, **sur demande de l'administration**, à remplacer des équipements sanitaires en raison de leur vétusté ou de leur mauvais état, la facturation est alors effectuée conformément aux prix mentionnés dans le cadre de réponses financières.

ARTICLE 5 - MOYENS DU TITULAIRE

5.1 - Personnel intervenant

Le titulaire a défini dans son cadre de réponse technique l'organisation des équipes qu'il compte mettre en œuvre pour l'exécution du présent marché. Les différents profils mobilisés ainsi que les temps passés sur chaque site sont détaillés dans la décomposition du temps passé par profil.

Le titulaire met en œuvre le dispositif de supervision sur lequel il s'est engagé dans son cadre de réponse technique. Il est précisé que le personnel du titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement du titulaire.

5.1.1. *Le responsable technique*

Le temps de présence sur site du responsable technique est fixé dans la décomposition du temps passé par profil.

Il est chargé notamment:

- de réaliser la visite de site prévue avant le début d'exécution des prestations (cf. art 6.2.2 du présent document) ;
- d'assister aux visites de contrôle qualité trimestrielles mises en place par l'administration (cf. art 7.3 du présent document).

NB : *La visite de contrôle qualité peut être effectuée par un responsable qualité si le titulaire dispose de ce type de compétence au sein de ses équipes.*

5.1.2. *Le chef d'équipe*

Le chef d'équipe est présent sur les sites durant toute la durée d'exécution des prestations.

Que le chef d'équipe soit œuvrant ou non (*rôle de contremaître*), il doit :

- encadrer l'équipe d'agents de nettoyage et contrôler la bonne exécution des prestations (respect du fréquentiel, tâches...) ;
- prendre connaissance quotidiennement des informations notées sur le(s) cahier(s) de liaison.

NB : *La liste des tâches est non limitative, il appartient au soumissionnaire de déterminer les prérogatives des différents membres de l'équipe, au regard de l'organisation qu'il prévoit de mettre en place et qu'il décrit dans son mémoire technique.*

5.1.3. *L'équipe d'agents de nettoyage*

Les agents de nettoyage accomplissent les tâches qui leur sont assignées par le chef d'équipe. Ils doivent disposer des moyens matériels et des moyens d'accès nécessaires.

Les agents signalent, dans le cahier de liaison mis à disposition ou par tout autre moyen **écrit**, toute anomalie concernant la sécurité des personnes ou des biens qu'ils peuvent constater dans le cadre de leurs interventions; tout comme les erreurs ou les dommages dont ils ont pu (ou non) être responsables.

5.1.4. *Gestion du personnel intervenant*

▪ Qualification et formation du personnel :

Le personnel affecté doit justifier d'une formation initiale ainsi que d'une qualification adaptée à la nature des tâches qui lui sont confiées. Il doit disposer de toutes les habilitations exigées par la réglementation pour la réalisation des prestations (habilitation électrique par exemple).

Les agents de nettoyage doivent notamment bénéficier d'actions de sensibilisation à l'éco-responsabilité, telles que :

- le juste dosage des produits ;
- le respect de l'organisation du tri sélectif (papier et emballages) ;
- l'utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie.

Le titulaire met en place un plan de formation spécifique pour l'ensemble de son personnel. La formation concernera la base des techniques de nettoyage et des caractéristiques des produits de nettoyage qu'ils seront amenés à utiliser ainsi que les instructions nécessaires en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de son équipe. La qualification du personnel intervenant doit pouvoir être vérifiée par le responsable de site qui se réserve le droit à tout moment de :

- demander le remplacement d'un ou plusieurs membres ;
- refuser l'accès de tout ou partie de l'équipe ;
- demander le renforcement en qualification du personnel ;
- demander le renforcement en effectif afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées à l'art. 5.3.1 du C.C.A.P, ou pour pouvoir faire face à des opérations de nettoyages exceptionnelles.

Qu'il s'agisse d'un remplacement ponctuel (congrés, maladie, etc.) ou définitif, le personnel remplacé le sera par un personnel de qualification équivalente. Le titulaire s'engage à ce que le nouveau personnel connaisse le contexte et les modalités particulières d'exécution des prestations avant sa prise de fonction effective (visites préalables, tuilage, stage, etc.).

▪ Visites médicales du personnel :

Le titulaire doit soumettre son personnel aux examens médicaux prévus par la réglementation en vigueur.

▪ Liste nominative du personnel :

Le titulaire doit fournir, avant tout commencement d'exécution du marché et à l'occasion de toute nouvelle embauche ou intervention pour le remplacement d'une absence ou d'un congé, la liste des employés appelés à intervenir et comportant les noms et prénoms des agents assurant la prestation (cf. art. 5.3.2 du CCAP). La liste des intervenants est également intégrée au dossier d'exploitation remis par le titulaire (cf. art 5.3.2 du CCAP).

Ces renseignements sont nécessaires à l'établissement des moyens d'accès/laissez-passer qui sont nécessaires pour la circulation de ces agents dans les locaux de l'administration (cf. art. ci-dessous).

▪ Accès au(x) site(s) :

Le personnel du titulaire est soumis aux mêmes conditions d'accès que tout agent entrant dans une enceinte du service bénéficiaire. Seuls peuvent accéder aux sites les personnels et les véhicules ayant fait l'objet d'une autorisation d'accès.

La liste nominative du personnel fournie par le titulaire avant le début d'exécution du marché permet l'établissement des moyens d'accès/laissez-passer.

Le titulaire informe l'administration de toute modification de l'équipe affectée à la prestation. Dans ce cadre, il lui appartient de récupérer les moyens d'accès/laissez-passer fournis pour tout agent n'intervenant plus à la réalisation de la prestation et de les restituer au responsable du site. Le titulaire adresse alors au responsable du site une demande d'agrément, pour les nouveaux personnels affectés, au minimum 15 jours avant la date de début d'intervention.

Le titulaire doit se conformer aux exigences de certains sites ou locaux dits sensibles en raison de leur nature (centre de détention, garde à vue, etc.). Dans le cas où ces informations ne figurent pas à l'annexe n°3 du CCAP, le service bénéficiaire communique par écrit au titulaire les exigences particulières conditionnant l'accès à ces lieux. L'administration se réserve le droit de demander au titulaire, au cours de l'exécution du marché, tout document complémentaire qu'elle jugera utile (ex : extrait casier judiciaire bulletin n°2, etc.).

Le non-respect de ces prescriptions ouvre droit à la mise en œuvre de réfections prévues à l'article 7 du C.C.A.P.

▪ Identification du personnel intervenant

Le titulaire devra doter l'ensemble de son personnel intervenant d'une tenue réglementaire appropriée aux tâches à accomplir et permettant l'identification visuelle de l'entreprise.

Les vêtements de travail et de protection doivent être tenus en permanence dans un état de bonne propreté. Leur nettoyage et leur entretien sont à la charge du titulaire.

Aucun agent ne sera admis :

- s'il n'est pas en tenue ;
 - s'il présente une tenue négligée ;
 - s'il ne dispose pas des équipements de protection individuels (EPI) nécessaires à l'exécution de ses missions.
- Comportement du personnel du titulaire

Le personnel du titulaire doit faire preuve, en toute circonstance, d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et des patrimoines immobilier et mobilier de l'administration. L'usage des matériels et des équipements contenus à l'intérieur des locaux de l'administration n'est autorisé que dans le cadre de l'exécution des prestations et avec l'accord exprès du responsable de site.

Cette disposition ne concerne pas les matériels, équipements et consommables strictement nécessaires à l'exécution des prestations.

- Mesures d'éviction ou de remplacement du personnel

L'administration se réserve le droit d'exiger, à tout moment et sans indemnité, l'éviction provisoire ou définitive de toute personne dont le comportement ou l'attitude peut nuire gravement à l'image de l'administration ou à la sécurité des bâtiments ou des personnels. Cette mesure est de portée générale et définitive. Elle interdit notamment au titulaire d'affecter auprès d'un autre service bénéficiaire l'agent à l'encontre duquel a été prise la mesure d'éviction.

L'administration peut également demander, à tout moment, le déplacement sans délai d'un salarié du titulaire ou de ses sous-traitants.

Dans ces deux situations, un rapport écrit relatant les problèmes rencontrés est aussitôt adressé au titulaire par lettre recommandée avec AR.

Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction.

5.2 - Matériels (et outillage) fournis par le titulaire

Le titulaire met à disposition de son personnel l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Le titulaire fournit avant tout commencement d'exécution du marché, la liste définitive des matériels utilisés pour l'exécution des prestations. La liste est intégrée au dossier d'exploitation remis par le titulaire (cf. art 5.3.2) du CCAP.

Cette liste sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment les caractéristiques et l'origine de ces matériels et, *le cas échéant*, les performances énergétiques et sonores de ces matériels ;

Les matériels (et outillages) sont entreposés dans les locaux de stockage mis à la disposition du titulaire. Ils doivent être en parfait état d'utilisation et conformes aux exigences de développement durable, c'est-à-dire économes en énergie et en eau.

Le titulaire doit les présenter au responsable de site sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes (notamment environnementales) et les règlements de sécurité. Le responsable du site peut interdire, sans que le titulaire ne puisse en demander dédommagement, tout équipement non conforme aux engagements du titulaire, défectueux et/ou dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations

ou de compromettre la sécurité du personnel du titulaire ou des agents de l'administration. Ces matériels sont immédiatement et définitivement retirés et remplacés par le titulaire à ses frais.

Toute modification ultérieure de ces matériels est soumise à l'accord préalable du responsable du site.

5.3 - Locaux de stockage mis à la disposition du titulaire

Des locaux de stockage du matériel et des produits, le cas échéant, sont mis à la disposition du titulaire à titre gratuit. Le titulaire en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution du marché, et ne feront l'objet d'aucune modification. Les limites de charge susceptibles d'être supportées par les sols sont précisées au titulaire si nécessaire.

Le responsable du site se réserve d'une part, le droit d'accès à ces locaux, et d'autre part, la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer des locaux conformes aux exigences réglementaires.

En cas de dégradation du fait du personnel du titulaire, toute remise en état sera à sa charge.

Toute précaution est prise pour que les produits stockés 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 intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le responsable du site et aux frais du titulaire.

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

Le titulaire doit veiller à limiter au strict minimum l'usage de produits dangereux. Ceux-ci doivent être stockés obligatoirement dans un local fermant à clé désigné par le responsable du site, sous la responsabilité du titulaire. Le titulaire doit, en outre, informer obligatoirement le responsable de bâtiment de l'utilisation envisagée et des quantités des produits concernés.

Par ailleurs, tous les produits qui ne sont plus utilisables (date de péremption dépassée, mauvais stockage ayant détérioré le produit, emballage abîmé...) doivent être évacués immédiatement, sous peine d'application de la réfaction prévue à l'article 7 du CCAP.

ARTICLE 6 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

6.1 - Description des lieux et des superficies à entretenir

Pour chaque service bénéficiaire, l'annexe n°2 au CCTP recense :

- le descriptif des bâtiments : nombre d'étages, d'agents travaillant sur le site, présence de parking, etc. ;
- la composition des locaux : nombre indicatif de m² de superficies à nettoyer par nature des surfaces et revêtements ;
- les effectifs indicatifs ;
- le nombre de passages hebdomadaire (fréquence) ;
- l'horaire de début d'intervention (l'horaire de fin d'intervention est déterminée par l'organisation mise en place par le titulaire) ;
- les sanitaires : nombre de cabines, nombre d'appareils à approvisionner et, le cas échéant, à installer ;

- la fourniture ou non par le titulaire des consommables ;
- le cas échéant, les modalités d'accès particulières relatives à certains bâtiments ou à certaines zones de bâtiment.

NB : Le nombre de passage hebdomadaire, la fréquence des interventions, les jours et les horaires de passage mentionnés dans les annexes 2 et 3 au CCTP doivent impérativement être respectés, faute de quoi l'offre sera considérée comme irrégulière.

Ces éléments transmis par l'administration ne peuvent être considérés comme infaillibles. Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux. A cet effet, les visites de sites organisées par les services bénéficiaires, et auxquelles les prestataires ont eu l'obligation d'assister, constituent un élément essentiel de cette connaissance des lieux.

Dans le cas d'une erreur ou d'une omission constatée par les parties au cours de la visite des lieux, les modifications des pièces concernées seront effectuées, et un nouveau DCE sera publié afin que tous les candidats potentiels disposent des mêmes informations.

Le coût des prestations est établi sur la base des indications recensées dans l'annexe n°2 du CCTP, des fréquences de passage déterminées dans l'annexe n°3 au CCTP et des visites auxquelles le titulaire a obligatoirement assisté.

Les éventuelles modifications en cours d'exécution des superficies à traiter (*déménagement de locaux, ajout/suppression d'un bâtiment, etc.*), seront matérialisées par un avenant selon les modalités prévues à l'art. 9 du C.C.A.P.

6.2 - Opérations préalables au début d'exécution des prestations

Les opérations ci-dessous sont préalables au début d'exécution des prestations (**pour rappel : 01/03/2025 sauf pour le lot 17 : 01/05/2025**). Elles sont comprises dans le montant forfaitaire de la DPF reporté dans le CRF et ne sauraient faire l'objet d'une facturation en sus.

6.2.1. Identification du personnel intervenant

Le personnel œuvrant (chef d'équipe et les agents de nettoyage) est nommément désigné par le titulaire.

Le personnel œuvrant doit être agréé préalablement par le responsable du site. A cet effet, le titulaire lui remet la liste nominative des employés appelés à intervenir, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité pour les sites à accès réglementés (cf. annexe 3 au CCAP).

Pour certains bâtiments du SEAC (lot n°17), des autorisations d'accès spécifiques seront nécessaires. Celles-ci s'obtiennent généralement sous un délai de 2 mois à compter de la demande.

La liste des intervenants est également intégrée au dossier d'exploitation remis par le titulaire (cf. art 5.3.2) du CCAP.

6.2.2. Visite de prise en charge de site(s)

Le RTA (ou son représentant) contacte le responsable du site (dont les coordonnées figurent à l'annexe du CCAP « fiche service ») afin d'effectuer conjointement une visite de site avant le début d'exécution.

A cette occasion, le responsable du site communiquera les consignes liées à l'accès, au fonctionnement de l'administration concernée et toute information utile à la bonne exécution des prestations. Il remettra également les moyens d'accès aux bâtiments (clefs, badges...) sous réserve que les démarches nécessaires aient été effectuées par le titulaire.

Cette visite de site ne doit pas être confondue avec la visite intervenue en cours de consultation du marché public.

6.2.3. *Plan de prévention*

Après la visite de prise en charge de site, le titulaire doit présenter au responsable du site un plan de prévention identifiant les risques liés à la co-activité de son personnel, des agents de l'administration et, *le cas échéant*, des usagers; ainsi que les mesures de prévention qui s'y rapportent. Les délais de transmission sont mentionnés à l'article 5.3.2 du CCAP.

6.2.4. *Cahiers de liaison*

Avant le début d'exécution des prestations, chaque bâtiment sera doté d'un cahier de liaison destiné à faciliter la communication entre les employés du titulaire et les occupants du site (agents, responsable du site...) et à consigner toute question ou anomalie constatée.

Le nombre de cahier par bâtiment devra être suffisant (par service, par étage, etc.)

6.2.5. *Transmission du planning*

Le titulaire dispose d'un délai d'un (1) mois, à compter de la visite du site, pour transmettre au responsable du site, pour validation, le planning annuel des opérations, précisant notamment les périodes de réalisation des prestations mensuelles, et trimestrielles. Le responsable se réserve le droit de modifier cette planification.

Le planning est intégré au dossier d'exploitation remis par le titulaire (cf. art 5.3.2 du CCAP).

6.3 - Organisation du travail

6.3.1. *Jours de travail et plages horaires d'intervention*

Les prestations sont exécutées aux jours et heures mentionnés dans l'annexe 2 au CCTP « description des bâtiments ». Seule la date de début d'intervention est précisée dans l'annexe, l'heure de fin dépendant de l'organisation du titulaire.

6.3.2. *Volumes horaires et effectifs*

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires, de telle sorte que les prestations prévues par le marché soient effectuées d'une manière irréprochable selon les stipulations du présent CCTP.

Ces effectifs, ainsi que les détails de l'organisation humaine et matérielle mise en œuvre, sont ceux précisés par le titulaire dans le cadre de réponses techniques.

6.3.3. *Service minimum d'hygiène*

Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté du titulaire provoquent des retards importants ou l'impossibilité pour le titulaire d'exécuter l'ensemble des prestations objet du marché, celui-ci doit prendre toutes les dispositions utiles pour faire assurer quotidiennement et par tous les moyens, un service minimum concernant les opérations élémentaires de propreté et d'hygiène suivantes :

- Nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires ;
- Collecte et enlèvement des déchets/poubelles.

6.4 - Éléments mis à la disposition du titulaire

6.4.1. *Modalités et moyens d'accès aux bâtiments*

Les modalités particulières d'accès sont précisées, pour chaque site, dans les annexes n°2 et 3 du CCAP

Chaque administration dote le titulaire de laissez-passer, clefs, badges, codes d'accès et tout autre moyen permettant l'accès aux locaux concernés. Le responsable du site

détermine seul le nombre de moyen d'accès nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Lors de la remise de ces moyens d'accès, il est établi un procès-verbal par l'administration et contresigné par le titulaire.

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'un des moyens d'accès, le titulaire en avise immédiatement le responsable du site. Ceux-ci sont remplacés par l'administration aux frais du titulaire.

Si la perte ou le vol rend nécessaire le remplacement d'un ensemble de fermetures d'accès, le titulaire est tenu de rembourser les frais occasionnés par cette intervention.

Il est expressément interdit au titulaire de reproduire ou faire reproduire les clefs manquantes.

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre à l'administration tous moyens d'accès confiés initialement.

Tout retard dans la restitution par le titulaire de ces moyens d'accès est susceptible d'être sanctionné par l'application de pénalités conformément à l'art. 7 du CCAP

6.4.2. Locaux d'exploitation mis à la disposition du titulaire

Lorsque des locaux d'exploitation (autres que ceux de stockage. Ex : vestiaires) sont mis gratuitement à la disposition du titulaire par le service bénéficiaire, tel qu'il en a pris connaissance lors des visites, ceux-ci relèvent de sa responsabilité, dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière d'application du code du travail et des prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité.

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement.

Le titulaire doit immédiatement signaler, par écrit, toute défectuosité constatée avant ou en cours d'utilisation et susceptible de provoquer un accident.

Il appartient au titulaire :

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

La liste des locaux d'exploitation est tenue à jour tout au long du marché. L'attribution de ces locaux peut à tout moment être modifiée par simple décision de l'administration. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait du changement d'affectation des locaux d'exploitation:

6.4.3. Les produits sanitaires fournis par l'administration

Comme précisé à l'article 4.1.3 du présent document et à l'annexe 7 du CCTP, TE FARE NATURA (lot n°21) et la Gendarmerie nationale (Lot n°5 - Logements de familles uniquement) prennent en charge et fournissent les produits sanitaires.

Toutefois, le titulaire est tenu d'approvisionner régulièrement les dispositifs de distribution avec les consommables mis à disposition, afin d'en assurer l'utilisation normale par les agents de l'administration. Le titulaire est tenu d'informer régulièrement le service bénéficiaire sur l'état des réserves de consommables afin de permettre à ce dernier de les renouveler et d'éviter tout risque de rupture de stocks.

a) Fluides

Les fluides (eau et électricité) nécessaires à l'exécution des prestations sont fournis gratuitement par l'administration.

- Eaux :

Le titulaire prend toute disposition utile pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de bâtiment de toute fuite détectée par son personnel.

- Électricité

Le personnel du titulaire doit éviter tout éclairage superflu.

Pour les locaux non munis d'un minuteur, le personnel veille à ce que l'éclairage d'un local ou d'une partie du bâtiment soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans le lieu concerné, l'éclairage général du bâtiment étant formellement proscrit. Chaque lieu doit être éteint à la fin de l'intervention.

6.5 - Consignes d'utilisation des locaux

6.5.1. *Branchements*

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

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

6.5.2. *Ventilation des locaux*

Après chaque opération de lavage des sols, le personnel du titulaire doit prendre soin de refermer toutes les fenêtres et les portes qu'il aura ouvertes pour faciliter le séchage des locaux. En tout état de cause, l'utilisation de la climatisation pour faciliter le séchage, notamment dans les salles de réunion, est proscrite.

6.5.3. *Installations téléphoniques*

Les installations téléphoniques de l'administration ne peuvent en aucun cas être utilisées par les cadres, préposés, sous-traitants, ou fournisseurs du titulaire pour des appels de convenance personnelle.

6.5.4. *Protection des installations*

L'utilisation de tout moteur thermique est interdite, sauf en extérieur.

Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et des escabeaux sont protégées, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Les chariots utilisés par le titulaire sont protégés au moyen de caoutchouc, de manière à ne pas détériorer les portes, murs ou cloisons en cas de choc.

Le responsable du 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 est mis à la charge du titulaire, pas l'application d'une refaction égale au montant de la dégradation (cf. article 7 du CCAP).

6.6 - Prévention des risques et règles de sécurité

6.6.1. *Hygiène et sécurité*

Toutes les prescriptions réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité relatives aux prestations effectuées dans un établissement par une entreprise extérieure s'appliquent dans le cadre du présent marché.

Le titulaire est tenu de respecter toutes les règles d'hygiène et de sécurité durant l'exécution du marché, que celles-ci soient générales ou spécifiques à chaque site/bâtiment dans lequel il intervient (règlements intérieurs et de sécurité propres à chaque site).

Il est responsable de la sécurité de son personnel (agents de nettoyage intervenant pour son compte, etc.). Il est tenu d'instruire son personnel des règles de sécurité du travail tant générales que particulières. A cet effet, il procède, avant le commencement des prestations, à une information de l'ensemble des personnes intervenant pour son compte, sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention applicables, conformément aux dispositions réglementaires applicables en Polynésie française (*notamment l'article Lp. 4413-6 du code du Travail*). Il le sensibilise plus particulièrement aux règles de sécurité de travail suivantes :

- respect des alarmes de sécurités et de sureté ;
- règles sur le travail en hauteur ;
- encombrement des passages ;
- utilisation des produits ;
- utilisation des équipements de sécurité.

Le titulaire doit fournir l'équipement de protection individuel à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite ; ainsi que les équipements de protection sanitaires (gel hydro-alcoolique, masques, etc.), le cas échéant.

6.6.2. *Mesures de prévention pour la protection des personnes et des installations*

Les matériels appartenant au titulaire ou mis à disposition par l'administration doivent être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur et être tenus en bon état de fonctionnement.

Le titulaire doit les présenter au responsable du site, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes (notamment environnementales) et les règlements de sécurité. Le responsable du site peut interdire, sans que le titulaire ne puisse en demander dédommagement, tout produit non conforme aux engagements du titulaire, défectueux et/ou dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité du personnel du titulaire ou des agents de l'administration. Ces matériels sont immédiatement et définitivement retirés et remplacés par le titulaire à ses frais.

Toutes les dispositions sont prises pour que l'état des meubles, bâtiments, abords, aménagements, décorations, machines, etc. ne soit pas altéré lors des opérations de nettoyage, manutention, etc. En cas de responsabilité établie, le titulaire devra prendre en charge les frais occasionnés par d'éventuelles détériorations.

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 intervention.

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.

6.6.3. Verrouillage des portes

Après chaque prestation, chaque local doit impérativement être refermé à clé immédiatement s'il l'était déjà, et systématiquement en ce qui concerne les locaux mis à disposition.

6.6.4. Portes coupe-feux

Sauf consignes contraires émises par le responsable du site, il est interdit de laisser les portes coupe-feux des bâtiments en position ouverte. Toute dégradation des systèmes de sécurité fera l'objet de l'application d'une réfaction au titulaire du marché.

ARTICLE 7 - SUIVI ET CONTROLES DES PRESTATIONS

Afin de s'assurer de la bonne exécution des prestations, titulaire et administration assureront un suivi des interventions et un contrôle qualité des résultats.

Le résultat des actions de nettoyage sera apprécié au cours de contrôles trimestriels effectués conjointement par le responsable du site et le titulaire.

7.1 - Suivi mis en œuvre par le titulaire

7.1.1. Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien est formalisé par un (ou des) cahier(s) de liaison fourni(s) par le titulaire en nombre suffisant (par service, bâtiment, étage... - cf. art. 6.2.4 du présent document). Ce document assure la communication entre les deux parties (passation de consignes, remontée d'incidents intervenus...).

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le bâtiment ;
- doit prendre connaissance chaque jour du cahier de liaison et doit pouvoir remédier dans les deux jours à tout dysfonctionnement relevé par le responsable du site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable du site.

Le responsable du site (ou son représentant) :

- vérifie que les prestations ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le bâtiment.

7.1.2. Autocontrôle

Le titulaire indique dans le cadre de réponses techniques remis à l'appui de son offre s'il met en place des autocontrôles.

Cette démarche doit permettre un contrôle permanent des prestations par une fréquence de vérification suffisante.

Avec l'accord de l'administration, des enquêtes de satisfaction peuvent également être menées régulièrement.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes rendus ou les relevés résultant, les cas échéant, des autocontrôles.

7.1.3. *Contrôle qualité et atteinte de l'obligation de résultat*

Le titulaire décrit dans son cadre de réponse technique les mesures prévues pour la supervision et le contrôle qualité des prestations, ainsi que les mesures mises en œuvre pour l'atteinte du taux de satisfaction minimum défini à l'article 5.3.1 du CCAP.

Tout défaut de qualité constaté dans l'exécution des prestations pourra faire l'objet d'une réfaction, conformément à l'article 7 du CCAP.

7.2 - Suivi mis en œuvre par l'administration

7.2.1. *Réunion annuelle de suivi de l'exécution des prestations*

La Plateforme de l'achat public interministériel du Haut-commissariat organise annuellement une réunion de suivi de l'exécution des prestations pour tous les sites.

Le titulaire est informé 1 mois avant la tenue de la réunion afin de lui permettre de désigner ses représentants.

Le compte-rendu de cette réunion est transmis au titulaire accompagné d'un plan de progrès comportant des échéances précises si des améliorations sont attendues.

L'ordre du jour minimal d'une réunion de suivi peut-être :

- bilan qualitatif des prestations, au moyen d'un récapitulatif des résultats des contrôles qualité contradictoires et de la fréquence de ces contrôles ;
- bilan quantitatif des prestations (coût des prestations récurrentes, exceptionnelles, pénalités, réflexions) ;
- bilan et taux de réalisation des actions correctives ;
- revue des améliorations décidées lors de la précédente réunion de suivi ;
- faits marquants intervenus sur la période précédente ;
- fixation de nouveaux axes d'amélioration.

Les problèmes d'exécution donnent lieu à des réunions correctives, organisées à l'initiative du service bénéficiaire ou à la demande du titulaire.

Le cas échéant, ces réunions sont le préalable à l'application des articles du CCAP relatifs aux pénalités, réflexions, résiliation et exécution aux frais et risques du titulaire.

7.2.2. *Opérations de contrôle (hors contrôles « qualité »)*

En vue de s'assurer du respect des obligations contractuelles du titulaire et/ou de ses engagements mentionnés dans son mémoire technique (ex : utilisation par l'équipe en place des produits d'entretien annoncés dans le mémoire technique, etc.), l'administration peut, sans préavis, faire procéder à des contrôles inopinés.

Les résultats de ces opérations de contrôle seront notifiés sans délais au titulaire (remise en mains propres du procès-verbal au représentant du titulaire, s'il est présent lors du contrôle ou transmission par tout moyen permettant d'attester date certaine de sa réception (courriel, fax, LRAR...)).

Les manquements aux obligations contractuelles et/ou engagements du titulaire peuvent également être constatés lors des opérations de contrôles « qualité » mentionnées dans l'article ci-dessous. Ils seront alors spécifiés dans la rubrique « Observations éventuelles » de la fiche-contrôle.

Lorsque des défaillances sont constatées, l'administration applique de plein droit sur la facture mensuelle suivante, les réflexions forfaitaires prévues à l'article 7 du CCAP.

L'administration se réserve la possibilité de mettre en place des fiches de contrôle et de suivi des interventions.

7.3 - Contrôles « qualité » assurés par l'administration

En vue de s'assurer du respect du taux de satisfaction trimestriel prévu à l'article 5.3.1 du CCAP l'administration, en relation avec le titulaire, assure un contrôle qualité des prestations de nettoyage.

7.3.1. Types de contrôles

Deux types de contrôles contradictoires sont mis en œuvre au cours d'exécution du marché :

- **les contrôles programmés** : ils ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Ces contrôles sont effectués sur plusieurs zones aléatoirement. Le nombre de contrôles prévus est au *minimum* d'un (1) par trimestre.
- **les contrôles inopinés** : ils ont pour objet de sanctionner une situation de non-conformité. Le choix de la date, de l'heure, de l'étage et des zones est laissé à la libre appréciation du responsable du site. Le nombre de contrôles inopinés n'est pas limité.

7.3.2. Déroulement du contrôle

Les deux types de contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire. Dans le cas du contrôle inopiné, celui-ci peut être réalisé et validé sans la présence du titulaire, s'il ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

La date et l'heure du contrôle sont arrêtées par l'administration.

- Dans le cas des contrôles programmés, la planification est effectuée entre le responsable de site et le titulaire chaque début d'année.
- Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est prévenu au plus tard une heure (1) avant le contrôle.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage.

7.3.3. Fiche contrôle

Les opérations de contrôle donnent lieu à l'établissement d'une « fiche-contrôle », dont la copie est remise en mains propres au représentant du titulaire, s'il est présent lors du contrôle, ou transmis par tout moyen permettant d'attester date certaine de sa réception (courriel, fax, LRAR...).

La fiche de contrôle, dont un exemple est annexé au CCTP, est signée par les deux parties ; chacun ayant la possibilité d'y porter des observations.

7.3.4. Critères de qualité et d'acceptabilité

L'appréciation de la qualité des prestations réalisées, et donc de l'atteinte du résultat attendu, est effectuée par des personnes dont la connaissance du site est suffisante. Elle repose sur les critères suivants :

- Aspect

L'aspect est la première interprétation visuelle de la propreté d'un local et de ses équipements. Lors des contrôles, la première impression visuelle doit être la netteté.

- Confort

Le confort est l'ensemble de tous les éléments qui contribuent une sensation de bien-être. Il est notamment apprécié au travers des facteurs suivants :

- olfactives : aucune odeur désagréable ou susceptible d'être mal tolérée ne doit être perceptible. A minima, elles sont éventuellement masquées par l'utilisation de produits appropriés.
- tactiles : les surfaces traitées ne sont pas désagréables au toucher.
- auditives : aucun bruit intempestif ne vient entrainer une perturbation de l'environnement professionnel pour le personnel du service bénéficiaire pendant le temps de présence de celui-ci.
- 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 de chute et aucun danger pour la santé du personnel du titulaire, des agents de l'administration et des usagers.

▪ Propreté

La propreté est constatée par la présence réduite, idéalement l'absence, de tout type de salissures, adhérentes ou non sur une surface, ou de détritrus, y compris dans les angles des murs et des recoins divers.

▪ Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, elle repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes, sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.

Le respect des règles d'hygiène s'apprécie notamment par :

- l'absence de déchets effective dans tous les contenants prévus pour leur dépôt (corbeilles de bureau, poubelles des espaces repas ou des ensembles sanitaires...)
- le niveau d'élimination des poussières et salissures constaté ;
- une surveillance bactériologique : il est tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux, tels que les locaux sanitaires et équipements concernant les déchets, pour lesquels la qualité de l'hygiène est éventuellement appréciée périodiquement par des prélèvements inopinés et analyses en laboratoire, réalisés par des organismes habilités.

L'appréciation du niveau de chacun de ces critères est fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation et enfin de la qualité des opérations de nettoyage.

Lors du contrôle trimestriel (cf. article 5.6 du CCAP), la fréquence de réalisation est prise en compte dans la mesure où toutes les tâches ne sont pas effectuées au quotidien.

La qualité de la prestation est appréciée au moyen d'une note (1 = bon ; 0 = mauvais). Le total des notes obtenues est ensuite comparé au seuil d'acceptabilité qui a été défini à 80%.

Si le contrôle trimestriel fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité (contrôle considéré comme « Non acceptable »), des pénalités sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 7 du C.C.A.P.

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.