



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Marché relatif au nettoyage des locaux des organismes de sécurité sociale à Auch

MAPA 01-2025

DATE ET HEURE LIMITE DE RECEPTION DES PLIS

Vendredi 7 mars 2025 à 12H00

Table des matières

Table des matières	2
ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1 Objet du marché.....	4
1.2 Finalités des prestations.....	4
ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOCAUX ET ORGANISATION DE LA PRESTATION	5
2.1 Description des locaux et éléments chiffrés	5
2.2 Jours de travail et horaires d'intervention.....	5
ARTICLE 3 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS A EXECUTER	6
3.1 Définition des fréquences et espaces	6
3.2 Contenu des prestations à exécuter	7
ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	8
4.1 Réunion préparatoire à la mise en place des prestations.....	8
4.2 Organisation du travail.....	9
4.2.1. Modalités d'accès.....	9
4.2.2. Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations	9
4.2.3. Mise à disposition de fluides et énergie.....	10
4.2.4. Matériels et équipements mis à la disposition du Titulaire	10
4.3 Consignes particulières concernant l'organisation du travail sur le site.....	10
4.3.1. Protection des installations.....	10
4.3.2. Fin de service.....	12
4.3.3. Interdictions	12
4.3.4. Consignes particulières	12
4.4 Règles de sécurité et plan de prévention.....	12
4.5 Moyens humains du Titulaire dédiés à la prestation	14
4.5.1. Encadrement du personnel.....	14
4.5.2. Le personnel œuvrant	15
4.5.3. Tenue de travail.....	16
4.5.4. Grève, absence, arrêt de travail et service minimum	16
4.6 Moyens matériels du Titulaire	17
ARTICLE 5 – SPÉCIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES	17
5.1 Utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique	17
5.1.1. Produits de qualité écologique.....	17
5.1.2. REMARQUES : Produits de qualité écologique Centre d'examen de Santé - Bureaux Médecins – Laboratoires – cabinets dentaires	18
5.1.3. Consommables de qualité écologique	18
5.1.4. Matériels de qualité écologique.....	18

5.2	Pratiques socio et éco-responsables de l'entreprise	18
5.2.1.	Horaires d'exécution des prestations en journée	18
5.2.2.	Formation	19
5.2.3.	Gestion des ressources.....	19
ARTICLE 6 – CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS.....		19
6.2	Autocontrôle	19
6.3	Les contrôles contradictoires	19
6.3.1.	Les contrôles trimestriels programmés.....	20
6.3.2.	Les contrôles inopinés	20
6.3.3.	Information de la fiche de contrôle.....	20
6.3.4.	Délai de retour à un service normal.....	21
6.4	Suivi quotidien sur site	21
6.5	Reporting.....	21
6.5.1.	Rapport d'activité semestriel	22

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie des organismes de sécurité sociale à Auch.

Le lieu d'exécution du marché est constitué de 4 sites décrits à l'annexe 1 – DESCRIPTIF DES LOCAUX.

Les prestations demandées sont :

- ◆ le nettoyage des locaux ;
- ◆ le nettoyage des surfaces vitrées ;
- ◆ la fourniture des consommables demandés par l'organisme dont le détail est mentionné en annexe 2 - ÉTAT DES CONSOMMABLES - jointe à ce document. La fourniture intègre l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires (savon, essuie-mains, papier hygiénique, sacs etc...).

Le pouvoir adjudicateur s'engage à promouvoir et à conduire une politique d'achats éco-responsables. Afin de répondre à cet objectif, le présent CCTP comporte des clauses ayant pour but de limiter la consommation d'énergie, de préserver les ressources naturelles en eau, de préserver la santé des personnes, de limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

1.2 Finalités des prestations

Le présent marché est un contrat avec **obligation de résultat**.

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d'hygiène).

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation décrites dans l'annexe 3 FRÉQUENCES D'INTERVENTION, jointe dans le répertoires annexes du CCTP.

Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

Leur qualité devra être satisfaisante au regard des cinq critères ci-après :

1°) **ASPECT** : L'aspect dans le domaine du nettoyage, c'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

2°) **CONFORT** : le confort est constaté lorsque les prestations :

- suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
- sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;
- sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
- sont conduites de manière à éviter toute perturbation de l'environnement (bruit...).

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 ;

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.

5°) **ENVIRONNEMENT**

Les prestations devront être effectuées :

- à l'aide de produits qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,
- de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement,
- de manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

⇒ **Les prestations feront l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du Titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 6 du présent CCTP et à l'annexe 4 du présent CCTP.**

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES LOCAUX ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

2.1 Description des locaux et éléments chiffrés

Le **descriptif** des sites est donné en **annexe 1 du présent CCTP**. Le descriptif recense les différents espaces concernés par le marché, précise les éléments caractéristiques des lieux : nature des sols, nombre de m² à nettoyer etc...

Les surfaces globales sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle, elles n'engagent pas le Pouvoir Adjudicateur. Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers.

2.2 Jours de travail et horaires d'intervention

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par le responsable de l'organisme, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux (cf l'annexe 5 – HORAIRES jointe au présent CCTP).

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le Titulaire et l'organisme.

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 l'organisme de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

Chaque organisme informera le prestataire du calendrier des jours de fermeture de l'établissement, occasionnant une non-intervention, ou une intervention spécifique comme un « shampoingage » de moquette ou un décapage de sol mentionné dans l'annexe 3 fréquences d'intervention.

ARTICLE 3 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS A EXECUTER

3.1 Définition des fréquences et espaces

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les locaux ont été découpés en un nombre maximum de **12 « espaces »**.

1- « ACCUEIL, HALL, RÉCEPTION »

- Comprend les espaces de réception du public, les espaces d'attente, les sas d'entrée, les guichets et box d'accueil.

2- « CIRCULATION »

- Comprend l'ensemble des couloirs desservant l'ensemble du bâtiment.

3- « BUREAUX »

- Comprend les espaces de bureaux : individuels, collectifs et locaux communs (courrier, reprographie), le nombre de postes informatiques est mentionné à titre indicatif pour donner une indication sur le nombre de personnes pouvant occuper ces espaces.

4- « SALLES DE REUNION »

- Comprend toutes les salles de réunion, de formation, quelles que soient leurs tailles et dont l'usage est réservé aux personnels administratifs et/ou aux extérieurs invités. La capacité de chaque salle en nombre de places est mentionnée.

5- « ASCENSEUR ET MONTE-CHARGE »

- Comprend l'intérieur de tous ascenseurs et monte-charges du bâtiment.

6- « ESCALIER INTERIEUR »

- Comprend tous les escaliers intérieurs de l'immeuble considéré.

7- « SANITAIRES ET ASSIMILES »

- Comprend tous les espaces sanitaires, espaces douches et vestiaires éventuels

8- « VITRERIE »

- Comprend les vitreries accessibles (intérieures et extérieures) des cloisons et portes vitrées présentes dans les espaces intérieurs.
- Comprend toutes les vitres accessibles sans matériel spécifique donnant sur l'extérieur du bâtiment : face intérieure et extérieure.
- Comprend toutes les vitres inaccessibles (supérieur à 3 m) nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perches ou tout autre moyen d'accès.

9- « SALLES DE REPOS – KITCHENETTES – COINS REPAS »

- Comprend les salles de pause, les salles de restauration, les coins repas, les tisaneries mis à la disposition des personnels. Ne comprend pas les cuisines professionnelles.

10- « LOCAUX TECHNIQUES - STOCKAGES »

- Comprend toutes les pièces techniques (de stockage, archivage, locaux techniques Economat, TGBT...).

11- « SALLES INFORMATIQUES – SALLES SERVEURS »

- Comprend toutes les pièces réservées aux équipements informatiques et aux serveurs.

12- « INFIRMERIE – SOINS – MEDECINE DU TRAVAIL »

- Comprend toutes les pièces réservées aux soins et aux consultations médicales.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages et présentés dans l'**annexe 3 du présent CCTP**. Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le Titulaire et la fréquence à laquelle elles doivent être exécutées.

3.2 Contenu des prestations à exécuter

Il s'agit de prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien à annuel), qui diffèrent selon les sites ou bâtiments et dont le chiffrage se fera au forfait annuel.

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

Les sols	Thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles...
Les parois verticales, horizontales et vitres	Portes, cloisons, hublots, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures et extérieures et châssis
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel, d'accueil du public 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...), équipements, drain d'évacuation au sol...

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par le marché.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Les fréquences de nettoyage minimales pour obtenir la qualité requise sont précisées en annexe 3 du présent CCTP.

Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement.

Le prestataire doit la fourniture et la mise en place des produits d'hygiène nécessaires dans les distributeurs prévus à cet effet (savons liquides, recharges en papier hygiéniques, recharges en papier essuie-mains...), dans les sanitaires conformément à l'état des consommables (cf annexe 3).

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- ◆ le papier hygiénique ;
- ◆ les essuie-mains ;
- ◆ le savon liquide ;
- ◆ les sacs poubelles selon la norme NF ;
- ◆ D'une façon générale tout consommable dont la fourniture est demandée en annexe 2.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires.

En cas de remplacement d'un appareil distributeur par un appareil de type différent (modèle obsolète), le Titulaire doit l'approvisionnement en consommables du nouveau modèle.

L'ensemble des consommables liés aux besoins sera à la charge du Titulaire et sera fonction du recensement qu'il aura fait lors de la visite obligatoire.

Vitrierie

Sont comprises dans le forfait relatif aux prestations de nettoyage des vitreries, les prestations suivantes réalisées par le personnel du Titulaire :

- ◆ le nettoyage des châssis et vitres des portes et fenêtres donnant sur l'extérieur accessibles ;
- ◆ le nettoyage des châssis et vitres des portes et fenêtres inaccessibles nécessitant l'utilisation d'alpinistes sur les deux façades, ou présentant des contraintes d'accès ou de nettoyage spécifique.
- ◆ Le nettoyage des vitres et portes vitrées sur cloisons distributives dans le bâtiment
- ◆ la fourniture du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations.

Les prestations courantes de nettoyage des vitreries sont exécutées selon les fréquences indiquées en annexe 3 au présent CCTP.

Ces prestations sont programmées par le Titulaire dans le planning qu'il doit transmettre conformément aux stipulations de l'article 4.1 du présent CCTP.

Le responsable de l'organisme sera informé des dates d'intervention dans les quinze jours précédant l'intervention.

Le Titulaire informera le responsable de l'organisme des contraintes d'intervention, afin de permettre à ce dernier de prendre toutes les mesures nécessaires à la bonne réalisation des prestations (information des personnels, accessibilité, etc...).

Il appartiendra au Titulaire de prévoir dans le cadre du présent marché toutes sujétions techniques relatives au nettoyage des espaces difficiles conformément aux règles de sécurité en vigueur.

ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification du marché par le pouvoir adjudicateur et en complément de la visite effectuée lors de la consultation (voir art 3 du Règlement de Consultation) avant tout démarrage des prestations, le Titulaire du marché (représenté a minima par l'inspecteur des sites) effectue une visite des locaux objets des futures prestations, en présence du représentant de l'Organisme.

A cette occasion, l'organisme fournit au Titulaire l'ensemble des informations pratiques et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné. Le Titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son annexe financière.

Lors de cette visite, il est réalisé un état des lieux du site contradictoirement entre les personnes présentes. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 8 du CCTP et art 6.1 du présent CCTP) signé par les deux parties.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations.

Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), **il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.**

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties.

En conformité avec la proposition technique et financière, le Titulaire du marché remet, au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant :

- les prestations programmées
- l'organisation proposée,
- les fiches de postes,
- les fiches méthodes
- les procédures utilisées.

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

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

4.2 Organisation du travail

4.2.1. Modalités d'accès

Le Titulaire prend contact avec le représentant de l'Organisme pour disposer des moyens d'accès avant le début du marché.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, l'organisme dotera le Titulaire du marché des clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le Titulaire et le responsable de l'organisme.

Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable de l'organisme.

À l'issue du marché, le Titulaire doit remettre sans délai et au plus tard deux jours après la fin du marché au représentant de l'organisme les moyens d'accès confiés.

4.2.2. Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations

Un local est mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou parties de locaux sont réservés au rangement des matériels, des produits et au stockage des consommables.

Les locaux mis à disposition doivent systématiquement être fermés à clé. Le pouvoir adjudicateur ne peut être tenu pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et les consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné ou stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par l'organisme et aux frais du Titulaire.

Les locaux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme du marché après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

4.2.3. Mise à disposition de fluides et énergie

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

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de l'organisme.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le Titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché.

Les personnels du Titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

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

4.2.4. Matériels et équipements mis à la disposition du Titulaire

Le Titulaire signale immédiatement au responsable de l'organisme 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.

4.3 Consignes particulières concernant l'organisation du travail sur le site

4.3.1. Protection des installations

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin.

Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel n'est tolérée.

Tout dommage causé aux installations, équipements, mobiliers et aux usagers sont à la charge du Titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier. Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

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 l'organisme.

Les produits et matériels doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées. Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

Les sols ne doivent présenter aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

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

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

Le travail en hauteur (échafaudages, nacelles ...) est obligatoirement conforme à la réglementation.

L'utilisation d'échelles est formellement interdite.

Le Titulaire doit utiliser les moyens de levage appropriés (nacelle, camion nacelle, etc.) afin de respecter les règles de sécurité et être en accord avec la réglementation en vigueur.

Les fenêtres, une fois nettoyées doivent impérativement être verrouillées selon les consignes données par le responsable de l'organisme afin que celles-ci ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du Titulaire étant engagée.

Avant l'utilisation d'un camion nacelle, le Titulaire doit prendre contact avec le responsable de l'organisme pour programmer l'intervention et établir un état des lieux contradictoire avant et à l'issue de la prestation.

Lors de l'entretien des surfaces vitrées, si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le Titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager lesdits dispositifs. En cas de dommage, l'organisme se réserve le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du Titulaire.

Le Titulaire du marché doit s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le Titulaire du marché évacuera ses eaux usées dans les sanitaires, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

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

La non-observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.

4.3.2. Fin de service

Après chaque passage dans les lieux à nettoyer, les équipes doivent veiller à :

- ◆ Fermer correctement toutes les fenêtres ;
- ◆ Éteindre les lumières des locaux non occupés ;
- ◆ Fermer à clé les portes des locaux non occupés selon les consignes du responsable de l'organisme ;
- ◆ Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;
- ◆ Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
- ◆ Fermer les portes donnant sur l'extérieur
- ◆ D'une manière plus générale appliquer toutes les consignes de fin de service définies avec le responsable de l'organisme.

4.3.3. Interdictions

- ◆ Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur du bâtiment ;
- ◆ Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux ;
- ◆ Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques ;
- ◆ Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels ou usagers de l'organisme, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant : Il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.
- ◆ L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs) est interdit sauf autorisation expresse du responsable de l'organisme.
- ◆ Il est interdit de laisser entrer un tiers dans les locaux de l'organisme.

4.3.4. Consignes particulières

- ◆ Les sacs poubelles supérieurs à 50 litres ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés ;
- ◆ Afin de protéger les équipements informatiques des bureaux, il est demandé au Titulaire d'utiliser des méthodes limitant le déplacement de poussière ;
- ◆ Si le bâtiment dispose d'une douche, et après autorisation de l'organisme, celle-ci peut être utilisée pour rincer le gros matériel à l'unique condition qu'elle soit systématiquement nettoyée (bac et faïence) au moyen d'un détergent bactéricide après usage.

4.4 Règles de sécurité et plan de prévention

Au titre des mesures de sécurité, l'organisme s'engage à effectuer avec le Titulaire du marché une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté

par le Titulaire et globalement les risques professionnels. Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal et signé par les deux parties.

Dans tous les cas et à la suite de l'inspection commune, un plan de prévention est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme et du Titulaire du marché (et ses éventuels sous ou cotraitants).

Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R4512-7 du code du travail (travaux exposant à des rayonnements ionisants etc...).

Le plan de prévention est établi d'un commun accord et rédigé conjointement par le responsable de l'organisme et le Titulaire à l'issue de la réunion préalable au démarrage du marché. Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- l'identification précise du Titulaire et, le cas échéant, de son ou ses sous-traitants ou cotraitants ;
- pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou Titulaire du marché), soit : les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations, formations hygiène et sécurité obligatoires...) ;
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- la liste des installations mises à disposition du Titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...)

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- prévention des risques chimiques : il est demandé au Titulaire de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés doivent être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires doivent être clairement définis en intégrant à la fois les modalités d'utilisation mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, consignes en cas d'accident...). Les salariés doivent connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.
- prévention du risque lié au travail en hauteur (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention doit être obligatoirement écrit. Il est exigé du Titulaire du marché de respecter la hiérarchie des principes de prévention imposée par le code du travail, en regard des équipements de sécurité : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plate-forme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par le Titulaire du marché...). La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle antichute n'est retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage. Les salariés doivent alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.
Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite.
- prévention du risque de travail isolé d'un salarié : ce type de situation doit être évitée chaque fois que possible. Néanmoins, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous ses salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...)

Ainsi, l'organisme s'engage notamment à :

- transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...)
- assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- alerter le Titulaire du marché et ses éventuels sous ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du Titulaire ou de ses éventuels sous ou cotraitants; (art. R4511-8 du code du travail) ;
- organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le Titulaire s'engage à :

- transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'organisme et ceux du Titulaire du marché ...) ;
- fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaires, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication, etc.) ;
- s'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes ;
- ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires hygiène et sécurité).

4.5 Moyens humains du Titulaire dédiés à la prestation

Le Titulaire du marché s'engage à assurer, pour les prix définis à l'acte d'engagement, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes éventuelles en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

4.5.1. Encadrement du personnel

Le Titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le Titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

L'inspecteur est assisté d'agents (chef d'équipe œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Les responsables de Sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du Titulaire, cf. article 4.5.2 du présent CCTP).

Rôle fonctionnel de « L'Inspecteur Responsable de site » :

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

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

Il est en relation permanente avec le responsable de l'organisme et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place ou tous autres motifs.

Rôle fonctionnel / « chefs d'équipe » :

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

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

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

L'organisme fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à tenir à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le Titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de l'organisme par fax ou par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant.

Si un organisme rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le Titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet, le Titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

4.5.2. Le personnel œuvrant

Pour la réalisation des prestations, le Titulaire s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché. Il s'assure de la bonne compréhension de toutes les consignes données à ses équipes.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du Titulaire du marché.

Le Titulaire du marché s'engage à :

- remettre aux responsables de l'organisme, au plus tard **7 jours** avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du Titulaire) ;
- tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications l'organisme avant la prise de poste ;
- à observer les dispositions particulières que l'organisme lui aurait communiquées lors de la visite de site et rappelées lors de la visite préalable de mise en place du marché.

Si l'organisme rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le Titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le Titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

L'organisme peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le Titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP (Article 13.2).

4.5.3. Tenue de travail

Le Titulaire du marché s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise. Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du Titulaire. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

Tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations font partie intégrante de la tenue de travail.

4.5.4. Grève, absence, arrêt de travail et service minimum

Le Titulaire met en place un système de contrôle des présences de son personnel.

En cas d'absence ou d'arrêt de travail ou de grève du personnel du Titulaire du marché ou de ses sous-traitants, le Titulaire doit en avertir immédiatement l'organisme par tout moyen garantissant une traçabilité dès qu'il en a connaissance (mail).

Il s'engage à prendre les mesures indispensables afin de garantir des prestations consistant à assurer à minima :

- la prise en charge des blocs sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant,
- La prise en charge de tous les locaux médicaux (cabinets dentaires, bureaux médecins etc...),
- La prise en charge des locaux recevant du public,
- La prise en charge des espaces restaurants, salles de repos,
- la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais, permettant la continuité de service.

En cas d'impossibilité pour le Titulaire d'exécuter un service minimum, l'organisme y pourvoira par tous les moyens qu'il jugera utiles, aux frais, risques et périls du Titulaire et notamment en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

Le Titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève.

La grève du personnel du Titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou un cas d'imprévision permettant l'indemnisation du Titulaire par l'organisme.

4.6 Moyens matériels du Titulaire

Le Titulaire du marché fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 5 ci-après.

Ainsi, le Titulaire du marché doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Le Titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

Le responsable de l'organisme se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le Titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de l'organisme.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

ARTICLE 5 – SPÉCIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

Afin de répondre aux préoccupations environnementales, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché.

Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

1. L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique ;
2. Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise.

5.1 Utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique

Au démarrage du marché et tout au long de son exécution, le pouvoir adjudicateur peut vérifier que les produits utilisés par le Titulaire sont conformes aux spécifications ci-après. Dans le cas contraire, les pénalités prévues à l'article 13 du CCAP sont appliquées.

5.1.1. Produits de qualité écologique

Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires

Considérant qu'un écolabel constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, le pouvoir adjudicateur considère que la conformité d'un nettoyant universel et nettoyant pour sanitaires aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent atteste du caractère écoresponsable de ce produit.

Ainsi, les détergents destinés au nettoyage ordinaire des surfaces fixes (telles que sols, murs et plafonds) et les détergents destinés à l'enlèvement ordinaire de la saleté dans les blocs sanitaires,

douches, toilettes, points cafétérias existants, bureaux, etc. doivent avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou équivalent.

Produits destinés à des applications spéciales tels que les “produits à dosage automatique”, les détartrants ou les désinfectants

Les produits destinés à des applications spéciales, tels que les « produits à dosage automatique », les détartrants ou les désinfectants ne doivent pas contenir des substances qualifiées par les phrases suivantes de risques dans leur composition commerciale :

- R42-R43 (substances sensibilisantes)
- R40- R45-R46-R49-R60-R61-R62-R63-R68 (CMR 1,2 et 3)
- R 54- R55 –R56 – R57 – R58 – R59 (dangers pour l'environnement)
- R39 (effets irréversibles)

Biodégradabilité des produits

Les produits de nettoyage doivent avoir un niveau de biodégradabilité aérobie des tensioactifs à 60% atteint en 28 jours (Test OCDE 311, test ISO 11734 ou test ECETOC n°28).

Concentration des produits

Dans la mesure du possible, le Titulaire doit utiliser des produits concentrés afin de limiter la consommation de ressources, de diminuer les déchets d'emballages et de réduire la pollution liée aux transports.

Dispositifs de dosage

Des dispositifs de dosage (dosette, flacon doseur, pompe manuelle, système de dilution automatique) sont mis en œuvre afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit.

Emballage

Le Titulaire du marché doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable. A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés. Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc.). Le Titulaire doit fournir à ses salariés toutes instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

5.1.2. REMARQUES : Produits de qualité écologique Centre d'examen de Santé - Bureaux Médecins – Laboratoires – cabinets dentaires

Les produits utilisés pour ces espaces doivent respecter les spécifications de la liste positive des produits de la Société Française d'Hygiène Hospitalière notamment en termes d'action sur les bactéries, les mycobactéries, les levures, les moisissures et les virus.

5.1.3. Consommables de qualité écologique

Le Titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

5.1.4. Matériels de qualité écologique

Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus. Le Titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

5.2 Pratiques socio et éco-responsables de l'entreprise

5.2.1. Horaires d'exécution des prestations en journée

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par chaque site propre à chaque bâtiment, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le Titulaire et le responsable de l'organisme.

5.2.2. Formation

Le Titulaire s'assure que ses agents de propreté sont formés régulièrement à l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement, etc.), l'utilisation du matériel, la manutention et les bonnes postures, la lecture des étiquettes, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites. En cas d'absence de production sous 5 jours, le pouvoir adjudicateur ou son représentant convoquera le Titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de demander les plans de formation affectés sur les sites de l'organisme. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités du travail à effectuer.

Les frais de formation sont à la charge du Titulaire.

5.2.3. Gestion des ressources

Le pouvoir adjudicateur exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques. En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières).

Une attention particulière est également portée sur les consommations d'eau.

ARTICLE 6 – CONTRÔLE DES PRESTATIONS ET SUIVIS

6.1 État de propreté au démarrage du marché

À défaut de la réalisation d'un état des lieux dans les conditions fixées à l'article 4 ci avant, le site est réputé en bon état de propreté.

6.2 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 Cadre de Réponse Technique remis à l'appui de son offre.

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

Chaque semestre, le Titulaire fournit au responsable de l'organisme, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

6.3 Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement par le responsable de l'organisme et le Titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du Titulaire si celui-ci n'a pas prévenu au moins 24 h à l'avance de son impossibilité à être présent.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles trimestriels programmés,
- les contrôles inopinés.

6.3.1. Les contrôles trimestriels programmés

Ces contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le responsable de l'organisme et le Titulaire conviennent de la date et de l'heure de ces contrôles.

À tout moment de l'exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée d'un commun accord.

En cas de dégradation de la prestation, sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif (cf fiche de contrôle) devra obligatoirement faire l'objet de propositions, par le Titulaire, d'actions correctrices et devra être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points jusqu'au constat d'une situation conforme.

L'absence de l'une des parties, sans qu'elle en ait informé l'autre dans le délai précité, n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle. Le procès-verbal dressé à l'issue de ce contrôle lui est opposable.

A noter que le temps passé à ces contrôles est indépendant du temps dédié au contrôle de l'équipe et des prestations par l'inspecteur.

6.3.2. Les contrôles inopinés

Ils sont réalisés à la demande de l'organisme chaque fois que le responsable de site estime utile de formaliser une rencontre avec le Titulaire à propos d'une insatisfaction relative à l'exécution du marché.

La date, l'heure, les espaces sont choisis par l'organisme.

Dans le cas des contrôles inopinés, le responsable de l'organisme, en respectant un délai de prévenance de 12 h, convoque le Titulaire par tout moyen (Tél, Mail etc...) pour venir réaliser le contrôle.

Le résultat du contrôle inopiné est transmis au Titulaire pour déclenchement d'actions correctives immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités et indépendamment de la fréquence des contrôles décrits au point 6.3.1, des contrôles contradictoires supplémentaires doivent être programmés jusqu'à constater un retour à une situation conforme.

L'absence de l'une des parties, quelle qu'en soit la raison, n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle. Le procès-verbal dressé à l'issue de ce contrôle lui est opposable.

6.3.3. Information de la fiche de contrôle

La fiche de contrôle à utiliser figure en annexe 6 au présent CCTP. Elle doit être renseignée par le représentant de l'organisme et le Titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note :
 - note 4 = très bon,
 - note 3 = bon,
 - note 2 = moyen,
 - note 0 = mauvais ;

- le contrôle peut être effectué dans n'importe lequel des espaces définis à l'annexe 1 et 2 du présent CCTP avec un nombre minimum de 2 espaces à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des items définis à l'annexe 4 et 5 pour ces espaces, dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note).
- le contrôle doit porter sur un **échantillon** de l'espace et non sur la totalité des superficies.
- l'échantillon de l'espace doit être différent à chaque contrôle.
- 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.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire sur un site (un site peut être composé de plusieurs bâtiments) fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75 % il est fait application des réfections de prix dans les conditions définies à l'article 12.2 du CCAP.

Le Titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctives qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.3.4. Délai de retour à un service normal

Durant une période de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de signature du procès-verbal de contrôle, délai nécessaire à la résorption des désordres constatés par site, aucune réfaction n'est appliquée.

La disposition ci-dessus est ramenée à 24 h pour :

- les sanitaires,
- les cabinets médicaux,
- les coins cuisine
- tout espace recevant du public

Au terme de ce délai, le pouvoir adjudicateur pourra appliquer de plein droit sur la facture correspondante, les réfections susvisées.

6.4 Suivi quotidien sur site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un **cahier de liaison** (ou autre dispositif informatisé proposé par le Titulaire) mis à disposition du responsable de l'organisme et du personnel du Titulaire.

Le responsable de l'organisme :

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

Le Titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de l'organisme.

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

6.5 Reporting

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

6.5.1. Rapport d'activité semestriel

Le Titulaire devra fournir un **rapport d'activité semestriel** en préparation de la réunion définie à l'article 6.5 du CCAP. Ce rapport comportera :

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

Au cours de cette réunion tous les aspects d'exécution du marché peuvent être abordés :

- qualitatifs,
- organisationnels,
- sociaux,
- sécuritaires,
- environnementaux,

ANNEXES

- Annexe 1 : Descriptif des locaux
- Annexe 2 : État des consommables
- Annexe 3 : Fréquences d'intervention
- Annexe 4 : Feuille de contrôle
- Annexe 5 : Horaires
- Annexe 6 : État des lieux procès-verbal

se reporter au répertoire annexes du CCTP