**2021CYCPU0S39**

Date limite de remise des offres : la date est indiquée dans le courrier joint au dossier de consultation.

[ARTICLE 1 - Objet du marché 2](#_Toc142044949)

[ARTICLE 2 - CONTENU DES PRESTATIONS 2](#_Toc142044950)

[2.1 - Objectif 2](#_Toc142044951)

[2.2 - Planification des contrôles des prestations de nettoyage forfaitaires 2](#_Toc142044952)

[2.2.1 Contrainte d’organisation 3](#_Toc142044953)

[2.3 - Eléments de contrôle et pondération 3](#_Toc142044954)

[2.4 - Système de notation 6](#_Toc142044955)

[2.5 - Procédure de la notation d’un local 6](#_Toc142044956)

[2.6 - Zones qualité et seuils de conformité 7](#_Toc142044957)

[2.7 - Critères de conformité des sites 7](#_Toc142044958)

[2.8 - Livrables attendus – Trois niveaux 8](#_Toc142044959)

[PIECES COMPLEMENTAIRES 8](#_Toc142044960)

[PC1 Annexe 1 au CCTP : Annexe 1 au CCTP du marché de nettoyage – Détail des prestations 8](#_Toc142044961)

[PC2 Grilles d’évaluation propreté 8](#_Toc142044962)

[PC3 Extrait CCAP Marché de nettoyage – Pénalités 8](#_Toc142044963)

[PC4 Périmètre à date des sites potentiellement à contrôler 8](#_Toc142044964)

# Objet du marché

Le marché a pour objet la réalisation de contrôles externalisés de prestations de propreté les locaux de la préfecture de police.

Les prestations attendues par la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France doivent être réalisées par le Titulaire dans toute l’Ile de France. La pièce complémentaire 4 – Périmètre à date des sites potentiellement à contrôler est donnée à titre indicative. Les prestations sont susceptibles d’être réalisées sur toutes adresses en région Ile de France relevant du SGAMI Ile de France.

Les prestations sont définies au présent CCTP et complétées par deux (4) annexes.

# CONTENU DES PRESTATIONS

Réalisation de contrôles qualité contradictoires récurrents des prestations de propreté avec les représentants du/des titulaire(s) du marché de nettoyage des locaux et éventuellement un/des représentant(s) du BLPS de la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France.

## Objectif

Le Titulaire doit mesurer le niveau de qualité des prestations de propreté obtenu par les équipes d’agents de services des différents prestataires, titulaires des marchés de mise en propreté des locaux et espaces de la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France et ceux dépendant directement de sa gestion.

## Planification des contrôles des prestations de nettoyage forfaitaires

Lors des campagnes de contrôle, la SAT de la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France transmet par courriel au Titulaire, au minimum une semaine avant la date du premier contrôle, la liste des adresses sur lesquelles il doit intervenir.

Pour information, en moyenne, la demande de la SAT de la Préfecture de Police – SGAMI Ile de France pourra concerner une cinquantaine de sites à contrôler par mois.

A réception des adresses, le Titulaire remet en retour par courriel ses propositions de dates à la SAT de la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France dans un délai qui ne saurait dépasser deux (2) jours.

Dès réception de la planification transmise par le Titulaire, la SAT de la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France, prévient les Directions Territoriales et le(s) prestataire(s) concernés des dates et heures de contrôles.

Le Titulaire dispose ensuite d’un mois (30) jours pour réaliser l’intégralité des contrôles commandés.

En cas de non-réalisation de l’intégralité des contrôles dans le mois qui suit l’envoi de la commande par la SAT de la Préfecture de Police – SGAMI Ile de France, le Titulaire pourra se voir appliquer les pénalités mentionnées à l’article 17 du CCAP.

Le Titulaire transmettra sa programmation sous forme de tableau :

* Pour chaque site, la dénomination et l’adresse précise du bâtiment contrôlé,
* La date,
* L’horaire,
* Le nom et les coordonnées du représentant du Titulaire.

## Contrainte d’organisation

Soucieux de ne pas mobiliser de manière trop importante les ressources d’encadrement non œuvrantes du/des titulaire(s), la SAT de la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France interdit au Titulaire de planifier deux contrôles sur le même lot le même jour.

En cas de non-respect de cette contrainte, le Titulaire pourra se voir appliquer les pénalités mentionnées à l’article 17 du CCAP.

## Eléments de contrôle et pondération

Il s’agit des principales prestations détaillées par local type au niveau de l’annexe 1 au CCTP du marché de nettoyage des locaux et regroupées en une dizaine de « familles d’éléments ». (Pièce complémentaire PC1 jointe en annexe)

Des coefficients de pondération sont attribués aux familles d’éléments. Ceux-ci sont établis en fonction de l’importance donnée à la famille d’éléments en relation avec le local type considéré.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Familles d’éléments | Exemple d'éléments | Critères impactant la notation | Pondération |
| Sol | Sol, tapis, siphon, marches et contremarches, rails... | Poussière, déchets | 3 |
| Tache, trace, déchet, poussière, encrassement, collant… | 2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Familles d’éléments | Exemple d'éléments | Critères impactant la notation | Pondération |
| Poubelle / cendrier | Poubelle individuelle, poubelle apport volontaire, cendrier | Taux de remplissage | 2 |
| Salissures, déchets, poussières sur la structure intérieure et extérieure de la poubelle ou du cendrier | 1 |
| Mobilier et objet meublant | Banque d’accueil, tables, tables basses, mange-debout, chaises, fauteuils, bancs, caissons, vestiaires, armoires, téléphone, lampe de bureau, élément de sécurité, présentoirs, porte-manteaux, éléments de décoration, distributeurs automatiques (boissons, confiserie) … | Tache, trace, déchet, poussière, encrassement, collant, tartre… | 2 |
| Points de contact | Poignées de portes, interrupteur, rampes, mains courantes, boutons de chasse d’eau, tableaux de commande des ascenseurs… | Tache, trace, poussière, encrassement, collant… | 2 |
| Parois verticales | Portes, portes et cloisons vitrées, piliers, parois séparatives, murs, plexiglass, parois bat-flanc, faïences murales… | Tache, trace, poussière, coulures, encrassement, collant… | 1 |
| Finitions basses | Rebords de fenêtres, plinthes, rebords de bas cloisons vitrées, prises de courant, extincteurs, moulures électriques, tuyauteries, bondes d'évacuation, pieds de mobiliers, radiateurs, garde-corps... | Poussière, tache, trace, déchet, encrassement… | 1 |
| Finitions hautes | Dessus d'armoires dégagés, dessus de vestiaires dégagés, dessus d'étagères dégagées, signalétiques, tableaux d'affichage, grooms, grilles VMC... | Poussière, tache, trace, déchet… | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Familles d’éléments | Exemple d'éléments | Critères impactant la notation | Pondération |
| Toiles d’araignées | En hauteur, le long d’un mur ou parois, au ras du sol | Toiles d’araignées, toiles de poussière | 1 |
| Equipements sanitaires | Lavabo, vasque | Tache, salissure, poussière, encrassement, tartre… | 3 |
| Douche | 3 |
| Urinoir | 3 |
| Cuvette WC ou WC turque | 3 |
| Distributeurs à consommables | Distributeurs papier hygiénique, savon, essuie-mains, bornes de gel désinfectant, sèche-mains... | Dysfonctionnement du distributeur, absence de distributeur | 3 |
| Rupture de consommables, | 3 |
| Tache, salissure, poussière, encrassement… | 2 |

Les éléments d’évaluation sont repris dans la pièce complémentaire 2 (PC2) jointe en annexe : grille d’évaluation.

## Système de notation

L’évaluateur du Titulaire appréciera de manière visuelle la conformité de la réalisation des prestations.

Chaque élément contrôlé est noté sur la base d’un système de notation binaire :

* Prestation conforme (correctement exécutée), attribution de la note : 1
* Prestation non conforme (non ou mal exécutée), attribution de la note : 0

Lorsqu’un élément n’est pas présent dans la zone à évaluer, aucune note ne sera attribuée sur la ligne correspondante de la grille d’évaluation et le coefficient sera mis à zéro.

## Procédure de la notation d’un local

1. Dans le local considéré, procéder à l’évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local,
2. Reporter ces notes (0 ou 1) sur la grille d’évaluation, dans les cases réservées à cet effet,
3. Compléter la colonne "note coefficientée". Note coefficientée = note d’évaluation (0 ou 1) x coefficient de pondération,
4. Effectuer les totaux :

Le total « A » qui est la somme des coefficients des éléments présents dans le local,

Le total « B » qui est la somme des notes coefficientées objet de l’évaluation,

1. La notation de la zone est obtenue en effectuant le quotient B/A.

## Zones qualité et seuils de conformité

Quatre types de zones qualité ont été déterminés pour définir le niveau recherché.

L’annexe 1 au CCTP du marché de nettoyage des locaux (PC1) présente par site les locaux types et les zones qualité auxquelles ils se rattachent.

Les seuils de conformité sont fixés ainsi pour l’appréciation de l’indice de qualité général :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zone Qualité | Qualité cible | Seuil de conformité |
| Z1 | Zone de qualité hygiène | 17 |
| Z2 | Zone de très bonne qualité de nettoyage | 16 |
| Z3 | Zone de bonne qualité de nettoyage | 15 |
| Z4 | Zone de qualité courante | 14 |

## Critères de conformité des sites

En fin de session de contrôle, lorsque tous les locaux représentant l’échantillon d’évaluation sont notés (minimum de 4 locaux évalués), deux moyennes sont calculées :

* La moyenne d’évaluation = moyenne des notes des zones évaluées
* La moyenne d’acceptabilité = moyenne des seuils de conformité des zones évaluées

Si le résultat de l‘évaluation (moyenne d’évaluation - la moyenne d’acceptabilité) est > 0, l’évaluation du site est jugée conforme.

Si le résultat de l‘évaluation (moyenne d’évaluation - la moyenne d’acceptabilité) est < 0, l’évaluation du site est jugée non conforme.

Le site décrété non conforme fera l’objet d’une pénalité, graduée et calculée à partir du résultat de l’évaluation obtenu, comme indiqué au CCAP du Marche de nettoyage des locaux jointe en annexe (PC3).

Pour un même site, plusieurs évaluations qualité contradictoires peuvent avoir lieu sur un même mois.

L’application des pénalités est basée sur la moyenne des notes d’évaluation obtenue sur un mois donné pour un site donné.

## Livrables attendus – Trois niveaux

Lors de la réalisation des contrôles, le titulaire complète les grilles de contrôle, les transmet par courriel à la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France à l’issue de l’évaluation en version .pdf.

Au-delà des grilles de contrôles transmises au « jour le jour », un récapitulatif sous forme de tableau de synthèse est à transmettre par courriel chaque semaine, tous les vendredis.

Par ailleurs, le Titulaire doit transmettre par courriel à la SAT de la Préfecture de Police - SGAMI Ile de France, une synthèse par lot à fréquence mensuelle au plus tard la première semaine du mois qui suit.

En cas de non-transmission des livrables attendus dans les délais prévus, le Titulaire pourra se voir appliquer les pénalités mentionnées à l’article 17 du CCAP.

# PIECES COMPLEMENTAIRES

## PC1 Annexe 1 au CCTP : Annexe 1 au CCTP du marché de nettoyage – Détail des prestations

## PC2 Grilles d’évaluation propreté

## PC3 Extrait CCAP Marché de nettoyage – Pénalités

## PC4 Périmètre à date des sites potentiellement à contrôler