

MARCHE DE SERVICE

Cahier des clauses techniques particulières - CCTP

Le pouvoir adjudicateur : AGENCE REGIONALE DE SANTE HAUTS-DE-FRANCE

PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX DE L'ARS – Hauts-de-France

Site ONIX

ARSHDF_2025_NETTOYAGE

Appel d'offres ouvert passé en application du Code de la commande publique, notamment des articles R.2124-1 et R.2124-2

Ce document comprend 16 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

SOMMAIRE

ARTICLE T1 - OBJET DU MARCHÉ.....	4
ARTICLE T2 - FINALITÉ DES PRESTATIONS	4
ARTICLE T3- CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PÉRIODICITÉ.....	5
ARTICLE T4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	5
Article T4-1 Contenu des prestations.....	5
Article T4-2 Prestations courantes de nettoyage.....	6
Article T4-3 Prestations exceptionnelles.....	7
ARTICLE T5 - FICHE DU SITE - DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES À ENTRETENIR	9
ARTICLE T6 – QUALITÉ ÉCO-RESPONSABLE DES MATÉRIELS ET DES PRODUITS	9
Article T6-1 Matériels éco-responsables.....	9
Article T6-2 - Produits éco-responsables	9
ARTICLE T7- ORGANISATION DU TRAVAIL.....	10
Article T7-1 - Jours de travail.....	10
Article T7-2 - Plages horaires d'intervention.....	10
Article T7-3 - Volumes horaires et effectifs.....	11
Article T7 -4 – Modalité d'accès des locaux	11
Article T7-5 - Protection des installations	11
Article T7 - 6- Règles de sécurité et plan de prévention	11
ARTICLE T8 – CONTRÔLE DES PRESTATIONS	12
Article T 8-1 Etat de propreté au démarrage du marché	12
Article T8-2 Autocontrôle	12
Article T8-3 Les contrôles contradictoires.....	12
Article T8-4 Suivi quotidien sur site.....	14
Article T8-5 Admission des prestations périodiques.....	15
ARTICLE T9 - LOCAUX ET MATÉRIELS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE	15
Article T9-1 - Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire	15
Article T9-2 - Acheminement et stockage du matériel et des produits	16
Article T9-3 - Branchements.....	16
Article T 9-4 Installations et équipements de sécurité	16

ANNEXES :

- Annexe 1 : tableaux de description des prestations et des fréquences d'intervention
- Annexe 2 : fiche de présentation du site
- Annexe 3 : procès-verbal d'état de propreté des lieux
- Annexe 4 : fiche de contrôle (+ méthodologie)
- Annexe 5 : bon d'admission des prestations périodiques

ARTICLE T1 - OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux, y compris la vitrerie, du siège de l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France – Bâtiment ONIX situé au :

556 avenue Willy Brandt – 59777 EURALILLE

Les locaux concernés par le marché sont décrits en annexe 2 au CCTP.

L'annexe 1 à l'acte d'engagement indique :

- la date de début d'exécution des prestations ;
- les surfaces de sols ;
- les surfaces des portes et cloisons vitrées ;
- les surfaces de vitres accessibles et non accessibles ;
- la fréquence de passage hebdomadaire.

Les prestations demandées sont :

- le nettoyage des locaux ;
- le nettoyage des surfaces vitrées et des châssis ;
- la fourniture des consommables sanitaires;
- la mise en place des consommables sanitaires.

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article T8 du présent CCTP.

ARTICLE T2 - FINALITÉ DES PRESTATIONS

Le marché est un contrat avec obligation de résultat.

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

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

1°) ASPECT : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements, il est vérifié par le contrôle qualité ;

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

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

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 et des usagers.

ARTICLE T3- CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PÉRIODICITÉ

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

Les locaux ont été découpés en 10 types de zones :

- Zone 1 : accueil et zones attenantes
- Zone 2 : sanitaires et locaux spécifiques
- Zone 3 : espace repas (salle de pause, coin repas)
- Zone 4 : bureaux
- Zone 5 : circulations
- Zone 6 : locaux stockage / techniques et assimilés
- Zone 7 : salles de réunion et assimilés
- Zone 8 : ascenseurs
- Zone 9 : local serveurs
- Zone 10 : Vitrerie

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux établis selon le nombre de passages hebdomadaire et présentés dans l'annexe 1 du présent CCTP. Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées.

ARTICLE T4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Article T4-1 Contenu des prestations

T4-1-1 Nature des prestations

Les prestations à réaliser sont de deux types :

- Les prestations forfaitaires : les prestations courantes de nettoyage des locaux et des vitreries et les prestations spécifiques.
- Les prestations exceptionnelles à prix unitaire.

T4-1-2 Prestations exclues du marché

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- l'arrosage des plantes ;
- le nettoyage des plafonds, faux-plafonds ;
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.
- la gestion des déchets (vidage des corbeilles agents et des poubelles des salles de pause et évacuation vers les locaux de collecte)

Article T4-2 Prestations courantes de nettoyage

T4-2-1 Consistance des prestations

Les prestations décrites dans l'annexe 1 du présent CCTP constituent les prestations courantes de nettoyage s'exécutant dans le cadre du montant forfaitaire indiqué pour chaque site dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Sont également comprises dans le forfait, les prestations suivantes :

- le nettoyage des vitres accessibles et des portes et cloisons vitrées, portes ou séparation de bureaux ;
- le nettoyage des vitres inaccessibles nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perchistes ou tout autre moyen d'accès, telles que recensées dans la fiche de présentation ;
- les prestations spécifiques ;

Les prestations spécifiques complètent les prestations courantes.

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

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

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

Cette liste n'est pas exhaustive.

T4-2-2 Fréquence d'exécution des prestations

Les prestations courantes de nettoyage sont exécutées selon des fréquences hebdomadaires de passages indiquées dans les fiches de présentation et reprises dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Ces prestations sont programmées par le titulaire soit dans la fiche de poste de chaque agent de propreté (prestations journalières à mensuelles), soit dans le planning des prestations périodiques (prestations trimestrielles à annuelles), ces documents faisant partie du dossier d'exploitation du site.

T4-2-3 Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait

Le coût de la fourniture est établi sur la base des effectifs exprimés en équivalents temps plein pour les agents, sur la base d'un ratio de consommation appliqué à la moyenne annuelle des visiteurs du site et sur le nombre de sanitaires (le nombre de sanitaires n'est pas indiqué sur la fiche de présentation de site).

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

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

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

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

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

Liste des appareils et distributeurs :

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

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports existants. La fiche de présentation de site recense les appareils et distributeurs existants sur le site (zone : « précision / commentaires »). Les appareils et distributeurs installés par le titulaire, au démarrage du marché, correspondront aux appareils et distributeurs existants auxquels s'ajouteront les nouveaux besoins (appareils à installer). La pose et la maintenance de ces appareils sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable de site.

Article T4-3 Prestations exceptionnelles

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

Les prestations exceptionnelles non incluses au forfait sont les suivantes :

- prestations exceptionnelles de nettoyage
- prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté des locaux
- prestations exceptionnelles de gestion des déchets dans le cadre de la collecte sélective

- prestations exceptionnelles de désinfection-décontamination.

T4-3-1 Les prestations exceptionnelles de nettoyage

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

- Shampoing des moquettes
- Balayage humide des sols
- Aspiration des sols durs
- Aspiration des moquettes et tapis
- Dépoussiérage et lavage des sols
- Lavage des sols
- Lavage et détachage des sols
- Nettoyage mécanisé des sols carrelés et peints
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation avec lessivage des encadrements de fenêtre et des poignées

T4-3-2 Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté

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

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

ARTICLE T5 - FICHE DU SITE - DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES À ENTREtenir

Le descriptif du site est donné en annexe 2 du présent CCTP.

Chaque fiche de site recense :

- le descriptif des locaux : nombre de m² (sol, cloisons et portes vitrées, vitrerie) à nettoyer, nature des surfaces et revêtements à nettoyer ;
- le descriptif des prestations spécifiques, la fréquence de nettoyage et les surfaces concernées ;
- le nombre de passages hebdomadaire ;
- la plage horaire d'intervention ;
- les effectifs ;
- le nombre d'appareils sanitaires à installer.

Le coût des prestations est établi sur la base des indications recensées dans ces fiches de présentation du site.

ARTICLE T6 – QUALITÉ ÉCO-RESPONSABLE DES MATÉRIELS ET DES PRODUITS

Article T6-1 Matériels éco-responsables

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

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

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

Article T6-2 - Produits éco-responsables

Le titulaire s'engage sur une liste de produits éco-responsables mis à disposition des agents de propreté pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP. Cette liste est intégrée et mise à jour par le titulaire dans le dossier d'exploitation défini à l'article 20 du CCAP.

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

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

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

- produits disposant d'un Ecolabel européen ou équivalent pour les nettoyeurs multi-usages et les nettoyeurs pour sanitaires.

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

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

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

L'ordonnateur se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, sur place ou en laboratoire, aux analyses techniques estimées par elle nécessaires au bon respect de ces consignes.

Tout défaut constaté donnera lieu à l'application des termes de l'article 12 du CCAP.

ARTICLE T7- ORGANISATION DU TRAVAIL

Article T7-1 - Jours de travail

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

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

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

Article T7-2 - Plages horaires d'intervention

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

Article T7-3 - Volumes horaires et effectifs

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégorie 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'ordonnateur toute modification des effectifs et des volumes horaires.

Article T7 -4 – Modalité d'accès des locaux

Les modalités d'accès au site seront précisées au titulaire au démarrage de la prestation.

Article T7-5 - Protection des installations

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

Article T7 - 6- Règles de sécurité et plan de prévention

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

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

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

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

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

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

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

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire :

- de manipuler pour quelque raison que ce soit les appareils et matériels se trouvant dans les locaux ;
- de fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage.

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

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

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

Le titulaire doit fournir l'équipement de protection individuel à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite.

Plan de prévention :

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

Il indique de façon précise et détaillée :

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

ARTICLE T8 – CONTRÔLE DES PRESTATIONS

Article T 8-1 Etat de propreté au démarrage du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché, à l'initiative de ce dernier lorsqu'il juge que l'état de propreté du site n'est pas satisfaisant. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du titulaire.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 3 au présent CCTP) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer à l'ordonnateur les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site (articles T4-3-1 et T4-3-2 du présent CCTP).

Article T8-2 Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre. La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

Article T8-3 Les contrôles contradictoires

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

Les différents types de contrôles sont :

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

T8-3-1 Les contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le titulaire et l'ordonnateur procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de six mois.

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

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage et avant réoccupation des locaux par les agents.

Les contrôles programmés auront lieu aux fréquences une fois par trimestre

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

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

T8-3-2 Les contrôles à la demande

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

Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, l'ordonnateur pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article T9-3-3

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

T8-3-3 Les contrôles inopinés

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

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

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis.

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

T8-3-4 Information de la fiche de contrôle

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe 4 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : note 0 = PAS FAIT , note 1 = MAL FAIT, note 2 = BIEN FAIT;
- le contrôle doit être effectué dans les zones Accueil et zone attenante, Sanitaires, Espaces Repas et Bureaux et circulations avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;
- le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- l'échantillon de la zone doit être différent à chaque contrôle.
- à l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- la notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 95% pour l'accueil et les Bureaux, 90% pour les sanitaires et 80% pour les salles de réunion et espace repas, les ascenseurs, et espaces de circulation, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 12 du CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'ordonnateur et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

Article T8-4 Suivi quotidien sur site

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

Le responsable de site :

- 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 terme 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 site.

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

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

Article T8-5 Admission des prestations périodiques

Le titulaire du marché doit élaborer avec le responsable du site un planning programmant les dates auxquelles les prestations de nettoyage à fréquence trimestrielle à annuelle sont exécutées. Il précise l'organisation mise en place pour aboutir à l'exécution complète des prestations de façon à permettre au responsable de site de vérifier leur achèvement.

Ce planning approuvé par le gestionnaire de site, est intégré dans le dossier d'exploitation conformément à l'article 23 du CCAP.

Ce planning est établi pour les 6 mois à venir, les dates d'intervention étant obligatoirement confirmées au responsable de site 8 jours avant l'exécution des prestations.

Lorsque les prestations de l'ensemble du site sont considérées comme achevées par le titulaire, ce dernier présente au responsable de site un bon d'admission à signer valant admission, admission avec réfaction ou rejet (cf. annexe 5 au présent CCTP).

En cas de constatation de l'inexécution, de l'exécution partielle des prestations ou d'imperfections, le titulaire doit y remédier dans un délai qui n'excède pas quinze jours.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas entièrement aux conditions du marché mais présentent des possibilités d'admission, il peut prononcer une admission avec réfaction selon les stipulations de l'article 12 du CCAP.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas aux conditions du marché et ne peuvent être admises en l'état, il prononce un rejet et en cas de retard fait application des pénalités prévues à l'article 12 du CCAP jusqu'à admission de la prestation.

ARTICLE T9 - LOCAUX ET MATÉRIELS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Article T9-1 - Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire

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

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

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

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

Article T9-2 - Acheminement et stockage du matériel et des produits

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

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

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

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

Article T9-3 - Branchements

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

L'éclairage général du bâtiment est proscrit.

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

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

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

Article T 9-4 Installations et équipements de sécurité

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

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