



## MARCHES PUBLICS DE SERVICES

### PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX DU SITE ADMINISTRATIF VILLON (HCL)

E25\_0411

### Cahier des Clauses Techniques Particulières

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Objet du marché .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Descriptif des prestations attendues .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Préambule.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>Etat des lieux.....</b>	<b>3</b>
<b>2.3</b>	<b>Plan de prévention .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4</b>	<b>Caractéristiques de la prestation .....</b>	<b>4</b>
<b>2.5</b>	<b>Matériels à prévoir_ Consommables .....</b>	<b>4</b>
<b>2.6</b>	<b>Produits .....</b>	<b>4</b>
<b>2.7</b>	<b>Matériels .....</b>	<b>4</b>
<b>2.8</b>	<b>Tenues vestimentaires.....</b>	<b>5</b>
<b>2.9</b>	<b>Locaux techniques.....</b>	<b>5</b>
<b>2.10</b>	<b>Energie : Electricité et eau.....</b>	<b>5</b>
<b>2.11</b>	<b>Collecte et évacuation des déchets .....</b>	<b>6</b>
<b>2.12</b>	<b>Certification .....</b>	<b>6</b>
<b>2.13</b>	<b>Assurance qualité .....</b>	<b>6</b>
<b>2.14</b>	<b>Organisation du travail sur site.....</b>	<b>6</b>
<b>2.14.1</b>	<b>Accès aux locaux .....</b>	<b>6</b>
<b>2.14.2</b>	<b>Obligation du prestataire .....</b>	<b>6</b>
<b>2.14.3</b>	<b>Vérification du prestataire .....</b>	<b>7</b>
<b>2.14.4</b>	<b>Remise en état.....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Modalité d'évaluation de l'obligation de résultat .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Les sols.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Les parois horizontales, verticales obliques.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3</b>	<b>Les éléments spécifiques.....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Modalité d'évaluation de l'obligation de résultat .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1</b>	<b>Niveau de suivi.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Suivi de niveau 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2</b>	<b>Procédures d'évaluation.....</b>	<b>8</b>
<b>4.3</b>	<b>Remise en état des locaux.....</b>	<b>9</b>

## **1. Objet du marché**

L'appel d'offres a pour objet les prestations suivantes :

- **Prestations de nettoyage des locaux en journée avec obligation de résultat, pour le site administratif de Villon par une entreprise adaptée**

**Des prestations ponctuelles/complémentaires** pourront être demandées par l'Etablissement concerné (prestations à bon de commande).

## **2. Descriptif des prestations attendues**

Il appartient au(x) titulaire(s) de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer les prestations demandées dans le respect de la réglementation et des spécifications techniques énoncées dans le présent cahier des charges.

Les opérations de mise en propreté devront s'effectuer en semaine, dans une plage horaire compatible avec le planning de présence des utilisateurs (voir annexe 1), en priorisant **le travail en journée des salariés**. Le titulaire proposera un planning répondant à nos contraintes dans son offre.

L'objectif est d'obtenir un niveau de propreté conforme à l'obligation de résultat telle que décrite dans l'annexe 5\_Référentiel qualité par typologie de locaux.

### **2.1 Préambule**

Les surfaces de l'établissement concernées par le marché sont décrites dans l'annexe 2\_ Recensement des locaux et fréquence de passage du présent cahier des charges.

Chaque surface est rattachée à une typologie qui permet d'associer un niveau d'exigence qualité attendu.

Les prestations feront l'objet d'une évaluation mensuelle. Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes des pénalités seront appliquées au titulaire selon les modalités précisées dans le CCAP.

Le titulaire devra également respecter les procédures de nettoyage mises à disposition du présent CCTP :

- Annexe 6\_Balayage des sols avec gaze pré-imprégnée
- Annexe 7\_Entretien des équipements sanitaires
- Annexe 8\_Entretien des fontaines réfrigérantes
- Annexe 9\_Entretien des locaux les zones de 1 à 4
- Annexe 10\_Répartition tâches HCL versus Prestataire

Le titulaire devra également se conformer aux exigences imposées par les Hospices Civils de Lyon, sur les thématiques évoquées, et décrites dans les annexes ci-dessous :

- Annexe 11\_Affiches Charte Laïcité
- Annexe 12\_Note DAJ obligation neutralité

### **2.2 Etat des lieux**

Un état des lieux aura lieu en présence d'un représentant de l'établissement et du titulaire du marché dans un délai de 1 mois à compter de la notification du marché.

Il se peut que certaines surfaces aient un état de non propreté à caractère irréversible et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité.

Dans ce cas, le titulaire devra le signaler à l'établissement dans un délai de 3 mois à compter de la notification du marché. Une validation contradictoire sur site sera réalisée à compter de l'expiration de ce délai. Toute surface non signalée dans les conditions visées au présent article doit être entretenue aux conditions définies par le présent CCTP.

En cas de dégradation des sols liée à l'entretien des locaux, le titulaire du marché devra remettre en état à ses frais les surfaces autant de fois que nécessaire, pour garantir au client un aspect conforme à la qualité voulue par ce dernier.

### 2.3 Plan de prévention

Le plan de prévention sera rédigé conjointement entre le représentant de l'établissement et le titulaire.

Le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement de son personnel.

Le titulaire devra donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

Le personnel (et les remplaçants) sont soumis à la confidentialité.

### 2.4 Caractéristiques de la prestation

La prestation de maintien en propreté des locaux du site est définie dans les annexes 1 à 4 :

- Annexe 1 : Planning de présence des utilisateurs
- Annexe 2 : Recensement des locaux et fréquence de passage
- Annexe 3 : Présentation du site

### 2.5 Matériels à prévoir Consommables

La fourniture d'essuie mains, de papier toilette, sac poubelle, vadrouille, désodorisant, savon liquide et de Solution Hydro-Alcoolique (SHA) **est assuré par les Hospices Civils de Lyon.**

**Le titulaire doit assurer la mise en place et le réassort** de ce matériel au sein des distributeurs adaptés sur l'ensemble du site.

L'alimentation en eau et électricité est à la charge du site.

### 2.6 Produits

L'organisation et le matériel proposés doivent garantir la propreté des matériels utilisés et le respect des règles d'hygiène.

Le nettoyage et la désinfection de tout le matériel qu'il utilise sont à la charge du titulaire.

Les produits d'entretien (nettoyant, désinfectant, détartrant, neutralisant d'odeurs, ...) et les consommables (bandeaux de lavage, chiffonnettes, gants, ...) sont fournis par le titulaire. Ils seront à valider par les référents du site.

Le titulaire fournira les fiches techniques des produits d'entretien et les fiches de données de sécurité de ces produits avec les dilutions utilisées.

Si le titulaire est amené à changer de produits ces informations devront être transmises à l'établissement pour validation du changement.

### 2.7 Matériels

Le titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du présent marché. Le titulaire établira la liste des matériels utilisés et la transmettra à l'établissement.

Cette liste devra être accompagnée :

- D'une notice technique en français, précisant notamment la provenance de ces matériels et leur conformité aux normes de sécurité - des références d'utilisation
- La date d'achat
- Le protocole d'entretien.

Ces matériels devront être en parfait état de fonctionnements, propres et conformes à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité devra être fournie à l'établissement.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire, à ses frais.

Le titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur

De plus, l'établissement se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou manquements aux règles d'hygiène.

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

## 2.8 Tenues vestimentaires

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propre à un site administratif, les exigences de sécurité et les règles indispensables à la qualité d'hygiène. Cette tenue sera identifiée par le logo du titulaire.

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des tenues vestimentaires des agents de service du titulaire sont à la charge de l'entreprise titulaire du marché. Le titulaire décrit le processus de nettoyage des tenues

## 2.9 Locaux techniques

Des locaux techniques seront mis à la disposition du titulaire (voir description de site) pour le stockage des produits

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

Il est interdit d'utiliser tout autre local.

## 2.10 Energie : Electricité et eau

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

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le référent du site, lors de la mise en œuvre du marché. Les appareils du type monobrosse ou autres ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire du marché s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux.

Il appartiendra au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et photocopieurs) lui est interdit.

### 2.11 Collecte et évacuation des déchets

Les déchets solides incombant au titulaire seront essentiellement des déchets ménagers assimilés (DMA), du papier et des cartons issus des locaux dont il aura la charge.

Pour le papier/cartons, le tri est réalisé par les utilisateurs dans des contenants adaptés et identifiés dans chaque service. Cette évacuation devra être effectuée en fin de prestation dans les conteneurs positionnés à l'entrée du site.

Les conteneurs seront identifiés en fonction du flux.

Le titulaire se doit de respecter le tri.

En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans les bâtiments.

Les tris pourront évoluer en fonction de la politique déchet des H.C.L

**Les eaux de lavage** résultant des opérations de mise en propreté des locaux seront rejetées impérativement dans les locaux équipés de vidoirs, s'il en existe sur le niveau considéré. Dans le cas contraire, ces eaux seront impérativement vidées dans le local réservé au titulaire.

Nota : Le remplissage et vidange des seaux sont formellement interdits dans les lavabos et cuvettes des sanitaires (sauf autorisation expresse du responsable logistique dans des locaux spécifiques).

### 2.12 Certification

Le titulaire présentera les certifications obtenues concernant ce marché (ISO 14001:2015, ISO 9001:2015, ISO 50001: 2018 ; ISO 45001:2018, EMAS,...), et fournira les certificats pour chacune de ces normes, ainsi que les autres évaluations démontrant son engagement en faveur de l'environnement et de la RSE (Qualipropre, Ecovadis, GRI, Global compact, bilan carbone, Top employeur,...).

### 2.13 Assurance qualité

Les candidats remettront le plan d'assurance qualité qu'ils proposent pour assurer la prestation avec notamment le descriptif de l'organisation mise en place au démarrage, le planning, l'état des lieux, la méthode d'évaluation des besoins humains et matériels, le circuit de contrôle afin de maintenir un niveau de qualité constant avec méthode et outils de suivis de traitement des non conformités, modèle de cahier de liaison ...). Les candidats devront également transmettre le planning des nettoyages à fond.

### 2.14 Organisation du travail sur site

#### 2.14.1 Accès aux locaux

Voir annexe 3

#### 2.14.2 Obligation du prestataire

Le prestataire désignera un ou plusieurs responsable (s) chargé (s) :

- De veiller à ce que les protocoles de nettoyage prévus dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières et ses annexes soient respectés ;
- De la formation de son personnel ;
- De prendre connaissance du cahier de liaison établi et conservé en un endroit arrêté en commun, qui notifiera au prestataire les remarques éventuelles portant sur des insuffisances constatées par les cadres des services.

### 2.14.3 Vérification du prestataire

**Concernant le nettoyage des locaux**, la vérification de la prestation est assurée comme suit :

Sur le site : par un agent formé aux contrôles visuels, qui appréciera la qualité de la prestation réalisée ainsi que les remarques formulées sur le cahier de liaison.

L'appréciation sur la qualité de la prestation reposera sur la propreté visuelle du nettoyage.

Les prestations incomplètes ou mal réalisées feront l'objet de mails communiqués par le pouvoir adjudicateur.

Toute modification de planification sera signalée sans délai par le prestataire à la personne référente du site chargée du suivi d'exécution.

### 2.14.4 Remise en état

Le dimensionnement de l'équipe de remise en état doit permettre la réalisation de la prestation aux fréquences attendues par les HCL.

L'organisation de cette équipe doit être décrite (Nombre d'agents, encadrement, communication, plage d'intervention, temps de travail, formation...).

Il est indispensable, pour les HCL d'avoir une visibilité précise des remises en état effectuées. C'est pourquoi, un tableau de suivi est rempli par le référent HCL suite à la réalisation de la prestation.

Le prestataire doit communiquer sur la liste des locaux pris en charge à chaque prestation de remise en état.

Une vérification après remise en état est effectuée par le référent HCL, permettant de valider ou non la prestation.

## **3. Modalité d'évaluation de l'obligation de résultat**

Pour chaque famille de qualité, les évaluations seront effectuées mensuellement sur les éléments suivants :

### 3.1 Les sols

Les surfaces de références sont définies dans chacun des référentiels associés à une typologie de locaux. Les critères contrôlés sont les suivants :

- Déchets : La quantification de déchets est évaluée par comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

**Résultat ≤ Seuil alors la note = 1 Résultat > Seuil alors la note = 0**

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondante à la famille de qualité applicable

- Empoussièrement : Le niveau d'empoussièrement est évalué par un frottis de la sur la surface de référence sur tous types de sols lisses et durs et comparer ensuite à une échelle de gris.

**Résultat ≤ Seuil alors la note = 1 Résultat > Seuil alors la note = 0**

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondante à la famille de qualité applicable.

- Taches ou salissures adhérentes : La quantification des taches est évaluée par un comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

**Résultat ≤ Seuil alors la note = 1 Résultat > Seuil alors la note = 0**

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondante à la famille de qualité applicable

### 3.2 Les parois horizontales, verticales obliques

De manière générale on considère toutes les surfaces horizontales, verticales ou obliques, quelle que soit leur nature, pour chacune des familles de qualité. Les critères d'évaluations sont identiques à ceux utilisés pour les sols et développés ci-dessus. Le choix des éléments, et donc de leur groupe d'appartenance, reste à l'initiative du contrôleur.

### 3.3 Les éléments spécifiques

Une évaluation systématique de chaque élément spécifique de la famille de qualité applicable contenu dans la zone d'évaluation est effectuée.

Dans une zone d'évaluation comprenant plusieurs éléments spécifiques de même nature, un seul élément est évalué. Celui-ci est choisi par l'évaluateur.

Chaque élément sera évalué suivant les critères définis et les résultats seront comparés aux différents seuils. **Si le résultat  $\leq$  Seuil alors la note = 1 ; Si le résultat  $>$  Seuil alors la note = 0, ensuite les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation.**

## **4. Modalité d'évaluation de l'obligation de résultat**

L'(les) évaluateur(s) désigné(s) par l'établissement procédera(ont) à un total de 8 locaux évalués mensuellement.

Les locaux seront tirés au sort juste avant le contrôle.

Les évaluations seront effectuées en matinée du lundi au vendredi.

### 4.1 Niveau de suivi

#### 4.1.1 Suivi de niveau 1

Le titulaire doit procéder à un autocontrôle des prestations réalisées sur la totalité du marché en utilisant les grilles de contrôles jointe en Annexe 5\_ Référentiel qualité par typologie de locaux.

Les résultats des évaluations sont remis aux représentants de l'établissement au cours de la réunion mensuelle.

#### 4.1.2 Suivi de niveau 2

Les évaluations sont réalisées par les évaluateurs de l'établissement.

Les contrôles sont obligatoirement **contradictoires** (c'est-à-dire en présence d'un encadrant du prestataire).

Le tirage au sort des zones à évaluer sera effectué le jour du contrôle.

### 4.2 Procédures d'évaluation

Les zones à évaluer, de chaque secteur, seront décidées par un tirage au sort.

- Tout tirage au sort portera sur l'intégralité des zones d'évaluation constituant la population du secteur considéré.
- Toute zone d'évaluation tirée au sort sera impérativement évaluée.
- Les zones évaluées seront réinjectées dans le secteur pour les tirages suivants.

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur procède au suivi de tous les éléments listés sur la fiche de données qualitatives et faisant partie intégrante de la zone à évaluer. L'évaluateur utilise les grilles de l'annexe 5\_ Référentiel qualité par typologie de locaux.

La note de chaque élément d'évaluation (0 ou 1) est attribuée suivant les critères d'admissibilité définis pour la famille qualité.

La notation des éléments du contrôle est rentrée au sein de la grille d'évaluation afin d'obtenir le résultat de la zone évaluée



Seuil d'acceptabilité à 0,7 :

$B/A \geq 0,7 \rightarrow \text{Évaluation} = 1 \text{ (Conforme)}$

$B/A < 0,7 \rightarrow \text{Évaluation} = 0 \text{ (Non conforme)}$

**Lors des évaluations**, si le résultat obtenu est inférieur au seuil d'acceptabilité défini, une action corrective sur la totalité de la zone concernée est menée par le titulaire afin de mettre en conformité l'ensemble de l'unité contrôlée.

En cas de non-conformité des prestations dans une unité sujette à contrôle, un second contrôle peut être réalisé pour vérifier si les actions correctives ont été réalisées pour y remédier. Ce second contrôle peut être réalisé dans les 24 heures qui suivent le premier en présence des interlocuteurs présents lors du premier contrôle.

Chaque anomalie détectée lors du deuxième contrôle fait l'objet d'un traitement formalisé sur la grille d'évaluation et la mise en œuvre de l'action corrective fait l'objet d'un écrit par le titulaire pour certifier la remise en conformité.

L'établissement adhérent se réserve le droit de vérifier, après le deuxième contrôle, la qualité des prestations effectuées par le titulaire.

**A la fin de chaque mois**, les responsables de l'établissement font une synthèse des résultats de notation et des pénalités sont appliquées au titulaire du marché dans les conditions suivantes.

#### **4.3 Remise en état des locaux**

Le calendrier de la prestation d'entretien approfondi ou, remise en état, est discuté en amont avec le prestataire.

Les prestations démarrent dès le début du marché.

La fréquence attendue au minima est :

- Une remise en état/local sur la durée du marché

La procédure remise en état est disponible en annexe 4.

En fonction des événements, il peut être demandé une prestation plus fréquente (travaux...).

La non prise en charge d'un local prévu en remise en état sur le planning peut faire l'objet d'une pénalité, si non communiqué en amont (24h avant le démarrage de la prestation)