

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

**LOT 5 Nettoyage des locaux et des
vitreries de l'Urssaf ALSACE - site
du Bas-Rhin**

Marché n° IRENE 25-01

(arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur
les marchés publics des organismes de sécurité sociale)

APPEL D'OFFRES OUVERT

Objet du marché : Marché passé dans le cadre d'un groupement de
commandes des Urssaf de l'inter-régions Nord-Est

Marché mutualisé de prestations de service relatif au
nettoyage des locaux et des vitreries des Urssaf Alsace,
Lorraine, et Champagne-Ardenne.

16, rue Contades – 67300 SCHILTIGHEIM
Tél. : 03.89.35.13.46
Courriel : pam.irene@urssaf.fr

Profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Adresse postale :
Urssaf HD - TSA 99999 – 67945 STRASBOURG CEDEX 9

SOMMAIRE

SOMMAIRE

2

CHAPITRE 1 – OBJET ET DISPOSITIONS GENERALES 3

Article 1 : Objet.....	3
Article 2 : Lieux d'exécution des prestations.....	3
Article 3 : Etendue des prestations dudit lot	3
Article 4 : Fourniture continue des consommables sanitaires	6
Article 5 : Prestations particulières.....	7

CHAPITRE 2 – REPERAGE ET DESCRIPTION DES SITES ET DES INSTALLATIONS

11

Article 6 : Description du site	11
---------------------------------------	----

CHAPITRE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 15

Article 7 : Organisation particulière des prestations.....	15
Article 8 : Nature et fréquences des prestations	17
Article 9 : Locaux mis à la disposition du titulaire	21
Article 10 : Fournitures mises à la disposition du titulaire	22

CHAPITRE 4 – ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE 23

Article 11 : Documents d'exploitation	23
Article 12 : Fréquence et modes opératoires des vérifications et contrôles	26

CHAPITRE 5 – QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS UTILISES DANS

L'EXECUTION DES PRESTATIONS 27

Article 13 : Qualité des matériels	27
Article 14 : Qualité des produits	27

CHAPITRE 6 – ORGANISATION ET MODE OPERATOIRE DES CONTROLES 29

Article 15 : Opérations de vérification et de contrôle de prestations	29
---	----

CHAPITRE 7 –DEVELOPPEMENT DURABLE 31

Article 16 : Qualité des produits et gestion des déchets	31
--	----

ANNEXE 1 – ENTRETIEN DES SOLS EN THERMOPLASTIQUE 32

ANNEXE 2 – ENTRETIEN DU SOL EN PIERRE NATURELLE 34

ANNEXE 3 – DETACHANT MOQUETTE 37

CHAPITRE 1 – OBJET ET DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET

Le marché a pour objet la réalisation des prestations de nettoyage des locaux et des vitreries des sites des organismes Urssaf membres du groupement de commandes de l'interrégion Nord Est.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) est applicable EXCLUSIVEMENT au **lot n°5** intitulé « Prestations de nettoyage des locaux et des vitreries de l'Urssaf Alsace – site du Bas-Rhin ».

Il ne peut, en aucun cas, s'appliquer à d'autres lots composant le présent marché.

ARTICLE 2 : LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 – LOCALISATION DE L'ORGANISME

Urssaf Alsace
Site du Bas-Rhin
16 rue Contades
67300 SCHILTIGHEIM

2.2 – REFERENTS DESIGNES

Responsable du Site
Responsable du service logistique
Tél. : 03.88.18.52.11
laurent.reber@urssaf.fr

Interlocuteur du contrôleur qualité du titulaire
Monsieur Xavier ADAM
Tél. : 03 88 18 52 12
Logistique.strasbourg@urssaf.fr

ARTICLE 3 : ETENDUE DES PRESTATIONS DUDIT LOT

3.1 - ETENDUE MATERIELLE DES PRESTATIONS

Le présent marché couvre l'ensemble des prestations suivantes :

- Nettoyage des locaux et abords
- Nettoyage de la vitrerie intérieure
- Nettoyage de la vitrerie extérieure
- Fourniture continue des consommables sanitaires
- Prestations complémentaires et exceptionnelles

Les surfaces à nettoyer se situent du sous-sol au 7^e étage et comprennent :

- Les entrées,
- Le hall d'accueil,
- Les bureaux,
- Les salles de réunion,
- Les groupes sanitaires,
- Les couloirs de circulation,
- Les escaliers,
- Les ascenseurs.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.), définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

Le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles. Il est soumis à une obligation de résultat, et précise, dans son mémoire justificatif de l'offre, le détail de l'organisation qu'il compte adopter pour remplir cette obligation.

3.2 – DEFINITION GENERALE DES PRESTATIONS

La réalisation des interventions incluses au présent marché revêt un caractère :

- Systématique ;
- Conditionnel ;
- Exceptionnel.

Ces caractéristiques concernent aussi bien les prestations de nettoyage de base, que les prestations exceptionnelles et complémentaires

Ces prestations doivent, par conséquent, être exécutées sans que l'organisme ait à le rappeler au prestataire.

Le titulaire devra faire connaître au référent ses observations quant à la nature et/ou à la fréquence des interventions décrites dans le CCTP propre à chaque lot, si celles-ci lui paraissent, après expérience, mal adaptées.

Une intervention est dite conditionnelle, dans le cadre des prestations de base, lorsqu'elle peut résulter :

- d'un contrôle contradictoire effectué par le référent en présence du titulaire,
- d'une réclamation d'un occupant ou d'une anomalie détectée par le référent.

Les interventions exceptionnelles ou complémentaires présentent un caractère aléatoire, de ce fait elles peuvent correspondre à :

- des conditions particulières d'occupation des locaux (horaire, type d'activité, ...),
- des événements inhabituels (chute de neige en dehors des heures de présence des agents du titulaire),
- des demandes ponctuelles de l'organisme bénéficiaire des prestations.

3.3 - FINALITES DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux, ainsi que de leurs équipements. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation et en état de propreté permanente.

La qualité du nettoyage doit être satisfaisante au regard des quatre critères ci-après :

- Aspect visuel de netteté et de propreté
- Confort apprécié au travers de la perception olfactive, tactile et auditive et de la sécurité
- Propreté des locaux
- Hygiène reposant sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux ou espaces.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par les constatations et les contrôles périodiques effectués contradictoirement.

3.4 – CONDUITE ET MAINTENANCE

Lorsque l'exécution des prestations nécessite l'usage de matériels, engins et équipements spécifiques (nacelles), leur conduite et leur maintenance incombe au titulaire du marché.

Toutes les obligations se rapportant à la conduite et la maintenance de ces équipements spécifiques relèvent de l'entière responsabilité du prestataire.

3.5 - EVENEMENTS PARTICULIERS ET MODIFICATION DES SURFACES A NETTOYER

En cas de travaux ou d'inoccupation d'espaces venant affecter les locaux compris au marché (réhabilitation des façades, changement des huisseries, réfection de peinture,), le référent local ou son représentant informera le titulaire par mail des bureaux, vitreries ou zones à neutraliser ainsi que la périodicité.

L'acheteur pourra demander à ce que le titulaire révise son chiffrage.

Dans ce cadre, Le titulaire ne pourra refuser ces modifications et sera tenu d'adapter sa facturation aux prestations réellement réalisées.

Un avenant sera établi.

En cas de sinistre touchant un bâtiment et obligeant l'acheteur à le fermer temporairement, partiellement ou définitivement, pour la période restant à courir sur le présent marché : il n'est pas prévu d'indemnisation du titulaire.

A l'issue de ces événements, des prestations particulières (exceptionnelles ou complémentaires) pourront être demandées au titulaire.

L'organisme se réserve également le droit de procéder à des modifications, concernant la nature des sols et/ou des affectations, ou de procéder à des augmentations ou des diminutions de surfaces faisant l'objet des prestations.

La nature de certains locaux est susceptible d'être modifiée à la suite d'un réaménagement. Ces modifications de surface ou de nature seront portées à la connaissance du prestataire dans des délais suffisants pour que celui-ci puisse faire face à ses obligations.

Suivant l'importance des prestations un avenant peut être conclu si la nature et la qualité des prestations se trouvent notablement modifiées (en plus ou en moins) sans bouleverser l'équilibre financier du contrat.

ARTICLE 4 : FOURNITURE CONTINUE DES CONSOMMABLES SANITAIRES

Dans le cadre de l'exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage (prestations de base et prestations complémentaires et exceptionnelles), le titulaire doit assurer la fourniture constante de l'ensemble des consommables ci dessous énumérés et spécifiques au lot n°5 :

- Savon liquide
- Papier hygiénique
- Essuie-mains en tissu
- Sacs poubelles
- Urinocubes
- Sachet hygiénique périodique

La mise en place et la gestion du stock des matériels et consommables sanitaires est à la charge du titulaire.

Les équipements des sanitaires sont la propriété de l'Urssaf Alsace.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que les distributeurs soient correctement approvisionnés en permanence.

Le titulaire s'assure également lors de chaque approvisionnement (recharge), du parfait état de fonctionnement des équipements. En cas de dysfonctionnement d'un matériel, le titulaire du marché en informe via le cahier de liaison le référent de l'organisme en indiquant :

- le type de matériel
- la localisation

Le titulaire pourvoit à la réparation ou au remplacement immédiat de(s) l'équipement(s) défectueux par un autre de même type ou équivalent.

ARTICLE 5 : PRESTATIONS PARTICULIERES

5.1 - INTERVENTIONS DE DENEIGEMENT ET OU SALAGE

En période hivernale, lorsque cela est nécessaire, le titulaire assure **avant 7 h 00 du matin** :

- le déneigement et le salage des abords extérieurs et des zones d'accès à l'immeuble, y compris les parkings.

L'Urssaf Alsace (site du Bas-Rhin) dispose de deux parkings :

- 1 de 25 places d'une superficie de 530 m²
- 1 de 18 places d'une superficie de 410 m²

- le salage des accès piétonniers chaque fois que le risque verglas se fait sentir :
 - l'accès à l'accueil de l'Urssaf Alsace (site du Bas-Rhin) d'une superficie de 80 m²
 - le trottoir d'une superficie de 19 m²
 - l'accès à l'entrée du personnel d'une superficie de 85 m²

La prestation est déclenchée à la demande du référent de l'organisme, soit en dehors des heures de présence des agents du titulaire sur le site, soit en dehors même des heures de travail de ses agents à la suite d'intempéries (chute de neige ou de verglas), ce dernier (titulaire) est tenu de mobiliser ses moyens humains et matériels pour faire face à l'urgence pour laquelle il a été appelé. Pour cela le titulaire du marché doit mettre en place un système d'astreinte permettant le déclenchement d'une telle intervention.

Le titulaire disposera d'un délai maximum de **2 heures** à partir de l'appel pour arriver sur les lieux et démarrer l'exécution des prestations.

Le titulaire veille à ce que les produits répandus ne soient pas dispersés par le flux des personnes à l'intérieur des locaux. Pour cela, il assure le nettoyage régulier des surfaces concernées.

La prestation inclut la fourniture du sel qui est stocké en quantité suffisante sur le site.

Cette prestation est demandée en prestation supplémentaire éventuelle et fera l'objet d'une facturation spécifique.

5.2 - LE NETTOYAGE DES PARKINGS

Le nettoyage des parkings, des abords, des espaces verts n'est pas à inclure dans les prestations. Toute demande par l'organisme fera l'objet d'un devis. La prestation est déclenchée à réception d'un bon de commande de l'organisme. Elle fera l'objet d'une facturation spécifique.

L'Urssaf Alsace a mis en place un plan de gestion des déchets visant à :

- Réduire sa production de déchets ;
- Optimiser l'organisation du tri ;
- Favoriser le recyclage, la réutilisation et la valorisation de ses déchets.

Fonctionnement :

Chaque étage est doté de points de tri équipés de containers identifiés par un pictogramme et destinés à collecter :

- Le papier
- Les bouteilles en plastique, canettes et emballages carton
- Les toners et cartouches d'encre

Les espaces de restauration accueillent également des containers permettant d'assurer le tri du verre et des biodéchets.

Tous les autres déchets résiduels non recyclables (emballages alimentaires souillés, mouchoirs usagés etc.) sont placés dans les poubelles « tout-venant » prévues à cet effet dans les espaces de restauration 11 – 103 et 406 ou dans les sanitaires.

Le traitement des différents flux de déchets est opéré comme suit :

A- Le papier

Les déchets papier sont placés par les utilisateurs dans les containers de tri dédiés.

Compte-tenu du caractère confidentiel que présentent les documents traités par l'Urssaf Alsace, ces derniers font l'objet d'une destruction sécurisée.

Les containers sur les étages sont vidés régulièrement (bac moitié plein) par la société de nettoyage et les papiers transférés dans les 3 bennes de stockage verrouillées entreposées au sous-sol du bâtiment.

Seules les personnes habilitées (service FEND, logistique et le personnel de nettoyage) disposent de la clé permettant d'accéder au contenu des bennes.

B – Les cartons, bouteilles plastiques et canettes

Les cartons, bouteilles plastiques et canettes sont placés par les utilisateurs dans les containers de tri dédiés.

Les containers sont vidés régulièrement (bac moitié plein) par la société de nettoyage et transférés dans la benne dédiée entreposée au sous-sol du bâtiment.

C – Le verre

Les bouteilles, pots et bocaux en verre sont placés par les utilisateurs sans sachet ni bouchon ni couvercle dans les containers mis à disposition dans les espaces de restauration (103 et 406).

Les containers sont vidés régulièrement (bac moitié plein) par la société de nettoyage et transférés dans la benne de recyclage mise en place par Strasbourg Eurométropole (rue Contades).

D - Les biodéchets

Les biodéchets sont placés par les utilisateurs dans les containers mis à disposition dans les espaces de restauration (11, 103 et 406).

Les containers sont vidés quotidiennement par la société de nettoyage et transférés dans la benne de recyclage dédiée entreposée au sous-sol du bâtiment.

Les sacs poubelles compostables sont fournis au titulaire par l'Urssaf Alsace.

E. Les déchets résiduels non recyclables

Les déchets sont placés par les utilisateurs dans les containers mis à disposition dans les sanitaires, les espaces de restauration et à l'accueil.

Les containers sont vidés quotidiennement par la société de nettoyage et transférés dans la benne de recyclage dans les bennes dédiées de l'Eurométropole entreposées au sous-sol du bâtiment.

Les bennes de l'Eurométropole doivent être sorties sur le trottoir une (1) fois par semaine le mardi soir. (Selon le calendrier d'enlèvement de l'Eurométropole)



Plan répartition
containers de tri au 1^{er}

Plan d'implantation des containers de tri :



Consignes gestion
des poubelles 2025-0

Consignes gestion du tri :

5.4 - PRESCRIPTIONS PARTICULIERES

Le nettoyage des locaux et de leurs équipements, nécessite le respect de certaines règles :

Atelier informatique et salle serveur (local 502)

La prestation doit être réalisée en présence du personnel de l'organisme pour le sol :

- nettoyage par chiffon humide,
- interdiction de décapage par machine,
- interdiction d'utiliser des produits cirant ou similaires.

Mobilier des salles 708 et 709

Le mobilier doit être nettoyé conformément aux prescriptions du fournisseur :

- interdiction d'utiliser une éponge à récurer
- interdiction d'utiliser du nettoyant de type CIF ou PLIZ
- nettoyage avec une éponge « douce » imprégnée d'un nettoyant pour les vitres

Sol en thermoplastique (Cages d'escalier, sas du sous-sol, espace social de restauration local 11,103 et 406, espace archives 401)

Le nettoyage des sols en thermoplastique devra être réalisé conformément aux préconisations du fabricant (Annexe 1).

Sol en marbre (Hall d'accueil 07 et couloir du RDC)

L'entretien du sol en pierre naturelle doit être réalisé conformément aux préconisations. (Annexe 2)

Ensemble des bureaux

Le nettoyage des bureaux comprend :

- le nettoyage des plinthes,
- reprise des dessus de tables et bureaux,
- essuyage des portes et armoires murales par roulement,
- essuyage des meubles, objets meublants, rebords intérieurs des fenêtres,
- aspiration des tapis et moquettes

5.5 - LA MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS DE NETTOYAGE

Le titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels nécessaire à l'exécution de la prestation et en assure la maintenance.

Une formation est assurée aux personnels du titulaire pour la conduite et l'utilisation des moyens et matériels nécessaires à l'exécution de la prestation.

CHAPITRE 2 – REPERAGE ET DESCRIPTION DES SITES ET DES INSTALLATIONS

ARTICLE 6 : DESCRIPTION DU SITE

Effectif (personnes physiques sur le site au 31/12/N-1 : **283**

Surface totale des locaux à nettoyer hebdomadairement est estimée à :
6168 M²

- Surface potentielle soumise au nettoyage quotidien : **426 M²/jours x5 = 2130 M²**
- Surface potentielle soumise au nettoyage hebdomadaire : **4038 M²**

Les locaux inoccupés et à ne pas nettoyer sont communiqués par courriel ou avant 17 h le dernier jour ouvré de la semaine précédente.

Surface potentielle soumise au nettoyage à la demande exceptionnelle : **881 M²**

Selon planning communiqué par courriel avant 17 h le dernier jour ouvré de la semaine précédente et exceptionnellement avant 10 h 00, pour les locaux à nettoyer le jour même.

*** Classement du type de local:**

1: Circulations publiques	2: Circulations non-publiques	3: Salle de réunion	4: Bureaux
5: Locaux archives, reprographie, réserves		6: Cafétéria, restaurant	7: Local poubelle

**** Nature de la surface:**

M: Moquette; **C:** Carrelage; **DA:** Dalle sur Plot; **PI:** Revêtement Pierre, **TP:** Revêtement Thermoplastique; **P:** Peinture ; **Parquet**

***** Fréquences:**

Q: Quotidien, **H:** Hebdomadaire, **M:** Mensuel, **B-M:** Bimensuel, **T:** Trimestriel, **E:** Exceptionnel (à la demande)

**** Nature de la surface:**

M: Moquette; **C:** Carrelage; **DA:** Dalle sur Plot; **PI:** Revêtement Pierre, **TP:** Revêtement Thermoplastique; **P:** Peinture ; **Parquet**

Couloir 2°	4	82	M	Couloir rdc + SAS entrée du personnel	2	79	P
------------	---	----	---	---	---	----	---

	Type de local*	Surface (M²)	Nature de la surface **
n	3	34	M
e	4	51	M
conférence	3	76	M
	4	15	M
orise	4	35	M
il	3	94	M
conférence	3	43	M

*** Classement du type de local:**

LISTE DES SANITAIRES A NETTOYER QUOTIDIENNEMENT

Etages	Hommes			Femmes		Mixte			
	Toilettes avec cuvette WC	Urinoirs	Vasques	Toilettes avec cuvette WC	Vasques	Douche	Toilettes avec cuvette WC	Urinoirs	Vasques
RDC	1	1	1	2	1	1	2	1	3
1 ^{er}	2	2	2	2	2	0	0	0	0
2 ^{ème}	2	2	2	2	2	0	0	0	0
3 ^{ème}	2	2	2	2	2	0	0	0	0
4 ^{ème}	2	2	2	2	2	0	0	0	0
5 ^{ème}	2	2	2	2	2	0	0	0	0
6 ^{ème}	2	2	2	2	2	0	0	0	0
7 ^{ème}	2	2	2	2	2	0	0	0	0
TOTAUX	15	15	15	16	15	1	2	1	3

LISTE DE LA VITRERIE DU HALL D'ACCUEIL A NETTOYER QUOTIDIENNEMENT

DETAIL DES SURFACES A NETTOYER AU QUOTIDIEN				
Etage/Local	Désignation des surfaces	Surface d'une face (M²)	Nb	Surface Totale d'une face (M²)
RDC – Hall d'accueil	Vitres de protection de la banque d'accueil	8.20	1	8.20
RDC – Hall d'accueil	Paravents de la banque d'accueil	2	2	4
RDC – 08/09/10	Hygiaphones des boxes accueil sur RDV	2.5	3	7.5
TOTAUX		12,70		19.70

Nettoyage semestriel de l'ensemble de la vitrerie du site (avril et octobre)

Surface totale de la vitrerie extérieure à nettoyer estimée à : **409,50 M² (une face)**

DETAIL DES SURFACES DE LA VITRERIE EXTERIEURE				
Etages	Désignation des surfaces	Surface d'une face (M²)	Nb	Surface Totale d'une face (M²)
Entrée du personnel	Auvent	24.33	1	24.33
RDC	Fenêtres + Logement de fonction	0,91	50	45,50
1 ^{er}	Fenêtres	0,91	56	50,96
2 ^{ème}	Fenêtres	0,91	42	38,22
3 ^{ème}	Fenêtres	0,91	58	52,78
4 ^{ème}	Fenêtres	0,91	72	65,52
5 ^{ème}	Fenêtres	0,91	67	60,97
6 ^{ème}	Fenêtres	0,91	50	45,50
7 ^{ème}	Fenêtres	0,91	55	50,05
TOTAUX			443	409,50

Surface totale des cloisons vitrées et portes vitrées intérieures à nettoyer estimée à : **192.84 M2 (une face)**

DETAIL DES SURFACES DES CLOISONS ET PORTES VITREES INTERIEURES				
Etage/Local	Désignation des surfaces	Surface d'une face (M²)	Nb	Surface Totale d'une face (M²)
RDC - 05	Cloison vitrée + porte vitrée	18.75	1	18.75
RDC - 04	Cloison vitrée et porte vitrée	15,61	1	15,61
RDC - 06	Cloison vitrée	19,13	1	19,13
RDC - 07	Sas d'entrée de l'accueil du public	20,60	1	20,60
RDC – 08/09/10	Cloison vitrée et porte vitrée	31.20	1	31.20
1 ^{er} étage - 103	Cloison vitrée	1,76	1	1,76
2 ^{ème} étage - 202	Cloison vitrée	2,77	2	5,54
4 ^{ème} étage - 403	Cloison vitrée + porte	21	1	21
4 ^{ème} étage - 404	Cloison vitrée + porte	22.10	1	22.10
4 ^{ème} étage - 405	Cloison vitrée + porte	7.8	1	7.8
6 ^{ème} étage - 603	Cloison vitrée et porte vitrée	5,35	1	5,35
TOTAUX		190.07		192.84

Surface totale des murs rideaux (Face intérieure à nettoyer) estimée à : **198.90 M²**

DETAIL DES SURFACES DES MURS RIDEAUX – FACE INTERIEURE A NETTOYER				
Local	Désignation des surfaces	Surface d'une face (M²)	Nb	Surface Totale d'une face (M²)
104	Mur rideau	1.69	10	16.90
110	Mur rideau	1.69	6	10.14
201	Mur rideau	2.21	6	13.26
203	Mur rideau	1.69	9	15.21
206	Mur rideau	2.21	3	6.63
207	Mur rideau	2.21	6	13.26
208	Mur rideau	2.21	1	2.21
209	Mur rideau	1.69	4	6.76
301	Mur rideau	2.21	9	19.89
307	Mur rideau	2.21	1	2.21
308	Mur rideau	2.21	3	6.63
505	Mur rideau	1.69	3	5.07
506	Mur rideau	1.69	2	3.38
601	Mur rideau	1.69	8	13.52
604	Mur rideau	2.21	5	11.05
606	Mur rideau	1.69	7	11.83
613	Mur rideau	1.69	2	3.38
701	Mur rideau	2.21	10	22.10
708	Mur rideau	2.21	7	15.47
TOTAUX				198.90

Surface à déneiger et ou à saler estimée à : **1124 m2**

CHAPITRE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 7 : ORGANISATION PARTICULIERE DES PRESTATIONS

7.1 - HORAIRES

Les horaires de principe qui s'appliquent pour l'exécution des prestations de nettoyage des locaux du présent lot sont du Lundi au Vendredi entre 16h00 et 19 H 00.

Cependant, ces horaires sont susceptibles d'être modifiés par la personne publique sans que le titulaire des prestations ne puisse formuler une quelconque contestation liée à cette modification.

Pour ce qui est du nettoyage semestriel de la vitrerie intérieure et extérieure, les horaires d'interventions sont du Lundi au Vendredi entre 8 H 00 et 16 H 00. Le référent de l'organisme indiquera au prestataire le jour et l'heure de nettoyage des vitres dans le planning des interventions.

7.2 - CONSIGNES A RESPECTER SCRUPULEUSEMENT

Le titulaire s'engage à :

- Fermer les fenêtres
- Baisser tous les volets roulants du local 103 « Espace social de restauration » situés au 1^{er} étage,
- Eteindre les lumières et fermer les portes de tous les bureaux

7.3 - ACCES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Les consignes particulières concernant l'accès au site pour le personnel du titulaire :

- Accès à partir de **16H00** par l'entrée du personnel,
- Sortie au plus tard à 19h00 par la porte coulissante du sous-sol. Pour des raisons de sécurité, le personnel de nettoyage est prié d'attendre au départ que la fermeture électrique de la porte soit effective avant de quitter les lieux.

7.4 - CONTRAINTES PARTICULIERES LIEES AUX PRESTATIONS ANNUELLES (PARAGRAPHE 8.5)

Compte tenu des contraintes inhérentes à l'occupation des locaux, le shampouinage des revêtements textiles avec traitements des acariens sont des prestations à assurer le samedi.

L'offre commerciale du prestataire indiquera un coût TTC au M2 pour chacune des prestations.

7.5 - ACCES DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Le personnel du prestataire accède aux locaux, lieu d'exécution du présent marché par l'entrée du personnel.

Le prestataire doit obligatoirement doter son personnel d'exécution d'un vêtement de travail, d'équipements de protection et d'un insigne spécifique de leur entreprise clairement identifiable.

Une liste exhaustive du personnel d'intervention nommément désigné par le titulaire, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement déposée auprès de l'organisme avant le démarrage effectif de l'exécution des prestations.

Les agents figurant sur cette liste sont seuls autorisés à intervenir sur le site. Cette liste précisera les prénom(s) et nom, les qualifications et les fonctions attribuées. Toute personne se présentant sur le site et ne figurant pas sur la liste se verra refuser l'accès aux locaux.

Cette liste peut être modifiée par le prestataire à sa convenance, cependant il doit à chaque changement informer le référent qui en prend compte pour leur permettre aux nouveaux intervenants (agents) d'accéder au site. Conformément à l'article 14.2.14 du CCAP, le titulaire doit en informer le pouvoir adjudicateur au moins 48 heures avant la première intervention de l'agent nouvellement affecté, sous peine de l'application d'une pénalité.

Le personnel du prestataire est remplacé, pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente. Il en avertira le référent par avance (un mois au plus tard). Une absence imprévue d'un agent doit faire l'objet d'un remplacement automatique.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. Cependant, l'organisme se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat des employés jugés par elle indésirables ou ne donnant pas satisfaction.

Pour intervenir sur le site, le personnel du prestataire se soumettra aux contraintes d'accès aux locaux.

Pour des raisons de sécurité, il est précisé qu'il est strictement interdit à un agent de nettoyage de rester seul sur le site.

7.6 - CONTRAINTES PARTICULIERES

Les agents de l'entreprise titulaire du marché doivent assurer la fermeture du bâtiment et des grilles après chaque intervention quotidienne.

La fermeture du bâtiment consiste à baisser le rideau métallique électrique de l'accueil.

Les modalités de cette fermeture seront présentées aux différents agents susceptibles d'intervenir sur le site.

7.7 –PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'exécution des prestations est placée sous la conduite et la responsabilité d'un agent désigné par le titulaire qui est l'interlocuteur direct du référent de l'organisme.

Les noms, prénoms et coordonnées téléphoniques (téléphone fixe et portable) de cet agent doivent être indiqués au référent de l'organisme dès notification du marché et avant le démarrage effectif de l'exécution des prestations objets du marché.

En cas de remplacement, le titulaire informera le référent du site dans les 48 heures, sous peine de l'application de la pénalité prévue à l'article 14.2.14 du CCAP.

Il doit être présent sur le site sur convocation du référent ou de son représentant et il doit avoir un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité de l'entreprise prestataire.

Il sera responsable :

- du respect de l'exécution des plannings de contrôle ;
- du contrôle de la qualité des prestations ;
- des documents méthodologiques tels que définis au présent CCTP;
- de l'organisation générale du travail ;
- de la préparation et du suivi des prestations ;
- de l'information du référent d'organisme ;
- de la discipline de chantier et du personnel.

Il est précisé que le personnel nécessaire à l'exécution du marché intervient sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement.

Il participe une fois par mois, à la demande de l'une ou l'autre partie, à une réunion mensuelle d'activité avec le référent et/ou son représentant.

ARTICLE 8 : NATURE ET FREQUENCES DES PRESTATIONS

8.1 - PRESTATIONS JOURNALIERES

Entrée, Hall d'accueil et couloir du rez-de-chaussée

- Vidage des poubelles de tri
- Nettoyage du sol dur en marbre selon les prescriptions du chapitre 5.5 du présent cahier des charges
- Aspiration des tapis dans l'entrée du personnel, et de l'accueil du public
- Enlèvement des tâches et coulures, des traces de doigts sur les portes vitrées,
- les vitres de protection sur la banque d'accueil (surface totale 16.40 m²)
- les 2 paravents (surface totale d'une face 8 m²)

- les hygiaphones des 3 bureaux d'accueil sur rendez – vous (surface totale d'une face 15 m²)

Les groupes sanitaires

- Nettoyage soigné et désinfection des appareils, cuvette WC, abattants, urinoirs et lavabos,
- Lavage et désinfection des sols,
- Vidage des poubelles des blocs sanitaires et évacuation des déchets à l'endroit désigné,
- Lustrage des chromes, glaces, robinetteries et appareils divers,
- Mise en place, si nécessaire, des produits hygiéniques (papier toilette, essuie-mains, savon et urinocubes, etc...)
- Essuyage du dessus de la fontaine à eau

Les couloirs de circulation (du sous-sol au 7e étage)

- Ramassage des déchets
- Vider les containers de tri des déchets
- Essuyage humide des dessus des fontaines à eau

Les escaliers (du sous-sol au 7e étage)

- Ramassage des déchets

Les ascenseurs

- Enlèvement de toutes traces sur les parois intérieures, les miroirs et sur les portes
- Aspiration du revêtement de sol

Espace social de restauration (local 11- local 103- local 406)

- Nettoyage du sol selon les prescriptions du chapitre 5.5 du présent cahier des charges
- Nettoyage de l'évier et des micro-ondes,
- Essuyage humide des tables
- Lustrage de la robinetterie
- Vider les containers de tri des déchets

8.2 - PRESTATIONS HEBDOMADAIRES (UNE FOIS PAR SEMAINE)

Entrée, Hall d'accueil, Boxes 8-9-10 et couloir du rez-de-chaussée

- Essuyage humide des cendriers situés à l'extérieur au niveau de l'entrée du personnel, et du hall d'accueil,
- Dépoussiérage des dessus de bureaux, meubles, plans de travail, étagères...,
- Désinfection des combinés téléphoniques.
- Essuyage des portes,
- Essuyage des rebords intérieurs des fenêtres,

Bureaux et salle de réunion

- Aspiration des tapis et moquettes,
- Dépoussiérage des dessus de bureaux, meubles, plans de travail, étagère et rebords intérieurs de fenêtres,
- Désinfection des combinés téléphoniques.

Les groupes sanitaires

- Détartrage de l'ensemble des appareils sanitaires,
- Nettoyage des miroirs,
- Essuyage des distributeurs,
- Nettoyage et désinfection des portes et revêtement muraux,

Les couloirs de circulation (du sous-sol au 7e étage)

- Balayage humide des sols en thermoplastique
- Aspiration des moquettes
- Essuyage des portes et armoires murales,
- Nettoyage de toutes les tâches ou salissures avec un produit adaptée au revêtement de sol
- Dépoussiérage des fontes des extincteurs

Les escaliers (du sous-sol au 7e étage)

- Balayage humide des sols en thermoplastique

Réfrigérateurs (local 11- local 103- local 406)

- Vider les réfrigérateurs et jeter à la poubelle toutes les denrées le vendredi soir,
- Nettoyage et désinfection des réfrigérateurs.

8.3 – PRESTATIONS PONCTUELLES SUR BON DE COMMANDE

Nettoyage en période de crise sanitaire

Un bon de commande par prestation se fera mensuellement sur la base du prix indiqué à l'acte d'engagement. Elle sera réalisée par une personne spécialement dédiée :

- Prestation quotidienne du matin (1h 30) :
 - La désinfection des points de contact dans les espaces de circulation :
 - * poignées de portes entrées, accès escalier, sanitaires (intérieur/extérieur)
 - * interrupteurs et boutons d'appel des ascenseurs, platine à l'intérieur des ascenseurs
 - * rampes cages d'escalier

- Le nettoyage et la désinfection des espaces de restauration (salles 11, 103 et 406)
- Le nettoyage et désinfection des surfaces dans le hall d'accueil comprenant la banque d'accueil, les écritoirs et les bureaux des box 8, 9 et 10
- Prestation quotidienne de l'après midi (2h 30) :
 - Les poignées de portes et interrupteurs de chaque bureau du bâtiment
 - les poignées de portes, interrupteurs, robinets et distributeurs des sanitaires & espaces communs
 - Les façades et boutons des distributeurs machines à café et fontaines à eau
 - Les boutons d'ascenseurs
 - Les poignées de micro-ondes et réfrigérateurs
 - La banque d'accueil, les écritoirs et les bureaux des box 8, 9 et 10
 - Les rampes d'escalier
 - Les surfaces du hall d'accueil

Entrée, Hall d'accueil et couloir du rez-de-chaussée

- Essuyage des objets meublants, piétement des sièges et des tables, lampes, combinés téléphoniques et rebords intérieurs de fenêtres,
- Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes, miroirs, moulures, etc
- Nettoyage complet des portes vitrées

Bureaux et salle de réunion

- Essuyage des objets meublants, piétement des sièges et des tables, lampes, combinés téléphoniques et rebords intérieurs de fenêtres,
- Dépoussiérage et détachage des interrupteurs, poignées, plinthes, miroirs, moulures et convecteurs...,
- Essuyage des objets meublants finition haute,

Les groupes sanitaires

- Nettoyage et désinfection des portes et revêtement muraux,

Les escaliers (du sous-sol au 7e étage)

- Nettoyage des rampes et des rambardes métalliques

Réfrigérateurs (local 11- local 103- local 406)

- Désinfection des réfrigérateurs.

Du 7^{ème} étage au rez-de-chaussée (bureaux)

- La première semaine du mois, le titulaire veillera au nettoyage de toutes les tâches ou salissures avec un produit adaptée au revêtement de sol

8.4 – PRESTATIONS SEMESTRIELLES SUR BON DE COMMANDE

Nettoyage de la vitrerie du bâtiment

Les prestations de nettoyage de la vitrerie s'effectueront la **1^{ère} semaine du mois d'avril et du mois d'octobre.**

Il y a lieu de procéder au nettoyage de la vitrerie (sur deux faces) ainsi que la face intérieure des murs rideaux, y compris les portes et les cloisons vitrées ainsi que l'auvent à l'entrée du personnel.

Le nettoyage de la vitrerie extérieure est concerné par l'obligation de résultat.

Le titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie.

Les produits d'entretien sont à la charge du titulaire. Celui-ci doit employer des produits ayant reçu un avis favorable des fabricants de la vitrerie et des menuiseries installés dans l'immeuble.

8.5 - PRESTATIONS ANNUELLES (UNE FOIS PAR AN) SUR BON DE COMMANDE

- Essuyage des objets meublants finition haute,
- Lavage par roulement des corbeilles à papier,
- Shampoing des revêtements textiles et traitements des acariens. Ces travaux devront être réalisés impérativement un samedi matin. Le titulaire proposera au référent de l'organisme un planning d'intervention au moins six (6) semaines à l'avance. Le référent de l'organisme donnera un accord écrit soit par télécopie ou courriel au titulaire.

ARTICLE 9 : LOCAUX MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Un local sera mis à disposition du titulaire du marché par le référent ou son représentant à compter de la date d'effet de l'exécution des prestations.

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation de locaux mis à la disposition du personnel du prestataire, conformément à la réglementation du travail en vigueur, sera établi entre le référent et le prestataire à la date d'effet de l'exécution des prestations.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

Le référent se réserve le droit d'accès à ces locaux. Le référent se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le titulaire prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par le référent, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Il devra notamment prévoir la mise en place du mobilier (matériels ou équipements) nécessaire à l'exécution du marché ou au respect de la réglementation du travail.

Le titulaire peut, s'il le juge utile, proposer au référent l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire.

Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit du référent sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution ou de mise en place de ces aménagements.

ARTICLE 10 : FOURNITURES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Il sera remis :

- Deux badges d'accès à l'immeuble pour l'ouverture de la porte d'entrée du personnel, de la porte de garage et de l'accès aux ascenseurs par le sous-sol
- La liste des personnes à contacter en cas d'urgence,
- Le numéro de téléphone du concierge et de la société de gardiennage en son absence.

En cas de perte ou de vol d'un badge, le titulaire avisera aussitôt l'organisme celui-ci sera remplacés et fera l'objet d'une facturation au titulaire au tarif en vigueur ainsi que l'application d'une pénalité de 20,00 € par badge remplacé. En fin de marché, le titulaire sera tenu de remettre à l'organisme les badges confiés initialement.

Il sera indiqué :

- le poste téléphonique sur lequel la société pourra appeler en cas d'urgence.
- Le numéro de téléphone où pourront être joints les agents du prestataire lors de l'exécution des prestations de nettoyage dans les locaux de l'Urssaf Alsace

CHAPITRE 4 – ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE

ARTICLE 11 : DOCUMENTS D'EXPLOITATION

À tout moment, le référent ou son représentant doit pouvoir consulter les documents renseignés au fur et à mesure par le titulaire et maintenus sur le site y compris à la fin du marché.

Si certains éléments d'information sont gérés par un système informatique, un Guide établi par le prestataire doit permettre au référent d'y accéder sans difficulté.

11.1 - DOCUMENTS CONSULTABLES SUR PLACE

11.1.1 - Mémoire méthodologique (fiches d'identité et de suivi des prestations)

Durant la phase de prise en charge du site, le titulaire met en place un mémoire méthodologique relatif à l'organisation des prestations du présent marché. Ce Mémoire doit être réalisé par le prestataire au plus tard **un mois** après la notification du marché (point de départ : date d'effet du marché), ces documents peuvent être complétés, améliorés et/ou adaptés au fur et à mesure de l'exécution des prestations sans toutefois dépasser le délai de **deux (2) mois** après la date d'effet du marché.

Le Mémoire de base doit être mis à jour régulièrement à chaque changement de situation (changement personnel du titulaire, intervention en cours d'exécution des prestations d'un sous-traitant, achat matériel, fournitures...).

Le document rappelle la situation du site, les locaux à la charge du titulaire ainsi qu'un condensé judicieux de ses obligations contractuelles. Le document doit coller au plus près des prescriptions décrites dans le présent CCTP.

Le prestataire met en place au sein du document les fiches d'identité et de suivi des différents locaux, qu'il crée et met à jour en fonction des modifications. Ces fiches comportent :

- Le descriptif des prestations prévues par types de locaux,
- Le détail des protocoles et modes opératoires classés par type de locaux,
- Les plannings des interventions,
- Listing des matériels utilisés,
- Listing des produits utilisés pour chaque type de prestation,
- Liste des sous traitants éventuels (avec justificatifs des interventions effectuées),
- Liste des consommables sanitaires et des produits d'entretien,
- Les Fiches de Données de Sécurité des produits d'entretien et des consommables sanitaires utilisés ;
- Les précautions à prendre pour prévenir les risques d'accident matériels et corporels (Plan de prévention).

11.1.2 - Main courante

Une "main courante" (cahier de doléances) est mise en place sur le site, par les soins du titulaire. Cette "main courante", tout comme les contrôles effectués, permettra de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Ce cahier de doléances doit être tenu à jour quotidiennement par le chef d'équipe. Les doléances peuvent déclencher une opération de vérification. Ce cahier pourra être consulté à tout moment par le référent ou son représentant.

Toutes les doléances devront être traitées et satisfaites :

- Le soir même du jour auquel elles ont été exprimées si le titulaire en a été informé avant midi (12 heures),
- Le lendemain soir du jour auquel elles ont été exprimées si le titulaire en a été informé après-midi (12 heures),

sous peine de l'application d'une pénalité prévue à l'article 14.2.16 du CCAP.

11.1.3 - Cahier de présence ou système de badgeage

Conformément aux stipulations du CCAP, le titulaire devra mettre en place, au plus tard 48 heures avant le démarrage des prestations, un dispositif de contrôle de la présence des agents (cahier de présence ou système de badgeage), adapté aux spécificités du site. Ce dispositif servira de base à la vérification du respect des effectifs et des horaires annoncés dans l'offre.

11.1.4 - Gestion des stocks, consommables et fournitures

A partir de la liste et du stock tampon des fournitures sanitaires, produits d'entretien et autres consommables, le prestataire établit un tableau retraçant la consommation mensuelle.

Ces informations devront figurer dans chaque compte rendu mensuel et annuel.

11.2 - DOCUMENTS PERIODIQUES A FOURNIR AU REFERENT

11.2.1 - planning des interventions

Le prestataire doit suivre le planning des interventions au fur et à mesure de l'exécution des opérations de nettoyage. A la demande du référent, il doit faire un état précis de l'exécution des prestations.

Le planning des interventions sera présenté sous forme de tableau (locaux, tâches et modes opératoires associés, semaine d'intervention programmée, signalement des opérations systématiques non réalisées...) et remis avec le compte rendu d'activité tel que défini par le présent CCTP. Il devra être validé par le référent.

Le planning prévisionnel des interventions est hebdomadaire.

Au dernier jour ouvré de la semaine, le référent de l'organisme communiquera par télécopie ou courriel au prestataire :

- le planning des locaux à ne pas nettoyer en précisant la désignation du ou des locaux et leur superficie,
- le planning des locaux à nettoyer sur demande exceptionnelle en précisant la désignation du ou des locaux et leur superficie.

Les prestations à la demande exceptionnelle pourront être communiquées au titulaire le jour même de l'intervention avant 10 h 00 par télécopie ou courriel.

Lorsque le contenu du planning des interventions ne prend en compte les remarques, constats et ou résultats de contrôle, le référent peut convoquer l'agent responsable des prestataires et ou le chef d'équipe à une réunion de mise au point. Le titulaire est tenu de rectifier toutes les anomalies constatées par le référent.

11.2.2 - compte rendu mensuel

Le titulaire établit à chaque fin de mois, un compte-rendu d'activités récapitulant les incidents et problèmes survenus dans le mois. Ce document sera examiné par les deux parties au cours de la prochaine réunion d'activité qui suit son établissement.

11.3 - FORME ET CONTENU DES DOCUMENTS

Le titulaire propose les modèles de documents au référent le plus tôt possible dans le mois suivant la prise d'effet du marché.

Les rapports peuvent être amenés à évoluer dans le temps selon les besoins et souhaits du référent. Ces documents peuvent évoluer pour s'adapter aux situations et contraintes nouvelles.

Toutefois le titulaire demeure responsable de la cohérence et de la pertinence des informations fournies.

Les documents doivent être élaborés dans le souci de permettre :

- une lecture rapide, la présentation soignée d'informations claires et explicites ;
- une recherche efficace et facile des informations : sommaires organisés, codifications simples ;
- une analyse par thème à la fois simplifiée (synthèse) et détaillée (annexes) ;
- une étude fine des données : citation de références ou sources, explication des méthodes ;
- une modularité cohérente pour faire évoluer le document sans avoir à reprendre le principe dans son entier.

ARTICLE 12 : FREQUENCE ET MODES OPERATOIRES DES VERIFICATIONS ET CONTROLES

Les contrôles et les vérifications de la qualité des prestations peuvent se faire de façon périodique, aléatoire ou ponctuelle.

12.1 – OPERATIONS DE VERIFICATIONS ET CONTROLES PERIODIQUES OU PROGRAMMES

Les contrôles programmés ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Le titulaire connaît à l'avance la date et l'heure du contrôle qui sont fixées par le référent de l'organisme.

Le nombre de contrôles programmés est de 1 par mois en début de chantier, puis 1 tous les 3 mois d'exécution, si les résultats sont satisfaisants.

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle mensuel, jusqu'à retour au niveau de qualité requis.

12.2 – OPERATIONS DE VERIFICATIONS ET CONTROLES ALEATOIRES

L'effectivité de ces opérations est conditionnée par le hasard, ces opérations peuvent résulter d'un contrôle faisant appel à un tirage aléatoire des locaux pour lesquels la qualité des prestations est à vérifier. Celui-ci vérifie et le fait constater par le chef d'équipe et ou l'agent responsable du marché pour le compte du titulaire pour que des mesures soient prises.

12.3 – OPERATIONS DE VERIFICATIONS ET CONTROLES PONCTUELS OU INOPINES

Il s'agit d'opérations de contrôle et de vérifications faites à temps voulu par le référent ou son représentant.

Les contrôles inopinés permettront de mettre en évidence les résultats non conformes aux dispositions du marché, soit lorsque la réalisation des prestations n'est pas homogène sur la totalité des locaux (exemple : zones oubliées ou pour lesquelles les prestations ont été faites partiellement), soit lorsque les prestations sont moins bien réalisées (notamment dans les périodes situées entre les dates de contrôles programmés).

Ces opérations peuvent être déclenchées par le référent de l'organisme après avoir pris connaissance du contenu du cahier des doléances.

Le nombre de contrôle inopinés mensuel n'est pas limité.

CHAPITRE 5 – QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS UTILISES DANS L'EXECUTION DES PRESTATIONS

ARTICLE 13 : QUALITE DES MATERIELS

Les Candidats renseigneront la liste des matériels qui seront utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste est jointe en annexe à l'Acte d'Engagement ; elle devra être accompagnée des notices techniques.

Le Titulaire devra présenter à l'organisme, sur simple demande verbale, tout document permettant de vérifier la conformité du matériel vis-à-vis des normes et règlements de sécurité en vigueur. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire à ses frais.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit. Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme sera mis à la charge du titulaire.

Le titulaire devra prévoir des chariots de manutention équipés de protections afin de ne pas dégrader les portes et encadrements de portes ainsi que les murs.

Les échafaudages, lorsque leur usage est nécessaire, devront obligatoirement être conformes à la réglementation en vigueur.

Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. L'usage des échelles et escabeaux doit être strictement limité pour la réalisation de travaux ponctuels et non récurrents. Les extrémités supérieures de ces matériels doivent être protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs antidérapants.

Les matériels devront être maintenus en parfait état de propreté.

ARTICLE 14 : QUALITE DES PRODUITS

Le titulaire doit attester que les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie (extérieure ou intérieure) qu'il fournit et utilise :

- Sont de qualité certifiée non corrosive,
- Sont adaptés à la nature des revêtements à nettoyer et des salissures à éliminer
- Sont non cancérigènes, et ne présente aucun caractère de nocivité aussi pour les agents d'exécution du prestataire que pour le personnel et ou les visiteurs des organismes.
- Sont biodégradables,
- Sont conformes aux normes AFNOR en vigueur,
- N'endommagent pas les menuiseries

Les produits utilisés doivent être conformes à la réglementation d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Les Candidats renseigneront la liste de l'ensemble des produits qui seront utilisés pour l'exécution des prestations.

Cette liste est jointe en annexe à l'Acte d'Engagement et comportera :

- Une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine, la composition et le P.H. des produits,
- Un document certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur

N.B : Un échantillon référencé de chaque produit devra être fourni gratuitement au référent du site, lors de la mise en place du marché, Ces échantillons seront contractuels et serviront de base comparative dans le cadre de l'exécution du marché.

L'organisme se réserve le droit d'interdire des produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité ou la santé des usagers. Tout produit de rebut devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais. Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de l'usage de certains produits sera mis à la charge du titulaire.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet.

CHAPITRE 6 – ORGANISATION ET MODE OPERATOIRE DES CONTROLES

ARTICLE 15 : OPERATIONS DE VERIFICATION ET DE CONTROLE DE PRESTATIONS

15.1 - OBJECTIFS DES VERIFICATIONS ET CONTROLES

Dans le cadre du marché de nettoyage avec obligation de résultats, le référent effectue des contrôles réguliers afin de s'assurer :

- de la bonne exécution des prestations contractuelles fournies ;
- du suivi des doléances dans le registre des doléances et de la satisfaction des usagers ;

La vérification permet d'identifier les failles dans l'exécution des prestations et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que les réclamations soient satisfaites le jour même.

15.2 - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES VERIFICATIONS ET CONTROLES

Chaque vérification et ou contrôle s'effectue en présence d'une part du référent organisme et d'autre part, du chef d'équipe et ou de l'agent responsable des prestations pour le compte du prestataire, au plus tard avant 12H00 (midi) pour les prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie extérieure.

Les opérations de vérification sont réalisées à l'aide d'une fiche de notation.

15.2.1 – les moyens techniques de contrôle

Les matériels de mesure et d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations et à la qualité du nettoyage sont les suivants :

- Bassomètre, brillancemètre, échelle de gris
- Un chiffon blanc
- Le détergent utilisé par le prestataire

Ils ne seront utilisés qu'en cas de litige au moment de l'évaluation.

L'opérateur passe un chiffon blanc sur la surface à contrôler et compare la teinte de la partie encrassée aux différents matériels de mesure. Le niveau d'empoussièrement à retenir est celui qui est le plus proche de la teinte de la partie encrassée du chiffon.

La notation se fait sur 10 à deux niveaux ainsi déclinés :

- à une note = à 8 jusqu'à 10 est associée l'appréciation : **satisfaisant**
- à une note = à 0 et < ou égale à 7 est associée l'appréciation : **médiocre**

Dans l'immédiat, le prestataire doit nettoyer proprement les endroits contrôlés positifs.

Il est rappelé que compte tenu de l'obligation de résultat de propreté à laquelle est soumis le prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations, il ne doit y avoir de marge de tolérance. Le contrôle positif répétitif peut donner lieu à des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation pour cause de non-respect des prescriptions techniques assorties d'une obligation de résultat, après mise en demeure restée infructueuse.

La rigueur appliquée dans l'appréciation varie d'un objet nettoyé à un autre. Par conséquent aucune tolérance ne sera admise dans le nettoyage des sanitaires, toilettes, lieux d'accueil du public et autres locaux définis par le référent de l'organisme.

A la suite d'un premier contrôle positif dans le nettoyage des sanitaires et toilettes, le référent émet un avertissement au responsable de l'exécution du marché pour le compte du prestataire.

A la suite du deuxième contrôle positif dans le nettoyage des sanitaires et toilettes, le référent émet un second avertissement assorti d'une mise en demeure de rétablir la situation normale au responsable de l'exécution du marché pour le compte du prestataire.

Les prestations de correction ou de mise en conformité aux obligations de résultat de propreté ne saurait, en aucun cas, faire l'objet d'une facturation ni spéciale ni supplémentaire. Cette prestation est à la charge du prestataire à moins que le titulaire ne prouve que la situation ait été engendrée par un élément extérieur à sa prestation.

15.2.2 – méthodologie du contrôle

Les contrôles seront réalisés par le référent de l'organisme en présence du chef d'équipe et ou de l'agent responsable des prestations pour le compte du prestataire.

Les évaluations des prestations devront être effectuées pendant ou juste après la prestation de nettoyage (dans un délai n'excédant pas 2 heures) et avant l'arrivée des utilisateurs.

La durée des contrôles est située entre une demi-heure et trois quarts d'heure, quel que soit la taille du site.

Les résultats des évaluations sont obligatoirement consignés dans un document écrit.

ARTICLE 16 : QUALITE DES PRODUITS ET GESTION DES DECHETS

Le titulaire devra compléter l'acte d'engagement pour expliquer la méthodologie proposée pour s'engager dans une démarche de développement durable. Il visera à mettre en place une organisation tendant à réduire les impacts du nettoyage des bureaux, notamment sur les milieux aquatiques et le volume des déchets d'emballage, en développant par exemple l'usage de produits de nettoyage éco labellisés et en recourant à des prestations socio responsables.

A ce titre, le titulaire citera une liste des principaux produits utilisés et le pourcentage de produits avec un éco label ou équivalent (taux de biodégradabilité).

- Produits d'entretien

Le prestataire utilise des nettoyeurs sanitaires labellisés ou équivalent. L'utilisation de détergents multi-surfaces et des nettoyeurs vitres est à favoriser lors de la réalisation des prestations.

Dans un souci de préservation de la qualité de l'air intérieur, le prestataire privilégie l'utilisation de produits d'entretien peu odorants, sans parfums et sans huiles essentielles. Il limite l'utilisation de produits fonctionnant par aérosol, spray ou pulvérisation.

- Matériel d'entretien

Le titulaire favorise la fourniture des savons mains labellisés ou équivalent.

- Bonnes pratiques d'entretien

Le titulaire favorise l'utilisation de doseurs ou de systèmes de dosage automatique permettant une bonne utilisation des produits en évitant le surdosage.

ANNEXE 1 – ENTRETIEN DES SOLS EN THERMOPLASTIQUE



ENTRETIEN DES SOLS HÉTÉROGÈNES

TARALAY PREMIUM / ELEMENT / SÉCURITÉ / IMPRESSION / UNI / INITIAL / TARADAL



Matériel pour le balayage humide

Balai trapèze équipé, de préférence, de gazes à usage unique, antistatiques et/ou pré imprégnées



Matériel pour l'entretien mécanique

Autolaveuse, rotocleaner ou monobrosse



Disque de nettoyage mécanique

Références couleur 3M ou équivalent



Matériel pour le lavage manuel

Frange ou gaze jetable en microfibre



Matériel pour entretien à la vapeur

Suivre les préconisations du fabricant

	Matériels utilisés	Produits d'entretien	Méthodes d'entretien
Mise en service			
Entretien mécanique	 ou si sale	Détergent alcalin	<ul style="list-style-type: none"> Balayage humide Lavage mécanique à 300-450 trs/min (avec récupération d'eau)
Entretien quotidien			
Entretien manuel		Détergent neutre / Détergent désinfectant ⁽¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> Balayage humide Lavage manuel avec balai à plat Rinçage
OU			
Entretien mécanique	 ou amande	Détergent neutre	<ul style="list-style-type: none"> Balayage humide Lavage mécanique à 300-450 trs/min (avec récupération d'eau) <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> Nettoyage vapeur
Nettoyage approfondi			
Entretien mécanique	 ou amande	Détergent alcalin	<ul style="list-style-type: none"> Balayage humide Lavage mécanique à 300-450 trs/min (avec récupération d'eau)

⁽¹⁾ Dans les locaux où la désinfection est obligatoire (blocs opératoires, chambres d'hôpitaux, ...), prévoir une alternance détergent neutre et détergent désinfectant sans amines.

Ce protocole de maintenance est à adapter en fonction du niveau de trafic et de la localisation de la zone.

Dans le cadre d'un **entretien manuel** et afin de vous offrir les meilleurs résultats en termes d'hygiène et d'esthétisme, **Gerflor recommande l'usage de détergents neutres et alcalins à fort pouvoir mouillant** (parfait étalage et nettoyage de toute la surface du sol).

Voici une liste non exhaustive des produits recommandés par les principaux fabricants :

KIEHL : Profloor*, RS Nett**
TANA / WERNER : Green care
SR15*, Floor Cleaner S*, Clean
Fresh*, Difotan*, Clean Extreme*,
Innomat**

*Neutre / **Alcalin

ECOLAB : Brial Clean S*
ANIOS : Deterg'anios*
ROCHEX : Polystar*, Roctonic**
BUZIL : HC 43**
Dr. SCHUTZ : PU Reiniger**

DIVERSEY / SEALED AIR: Asset*
DREITURM : Multinetzer*,
Goldreif (vert)*, Linorein**,
D1 Neu**

PRÉCAUTIONS D'USAGE



- Ne jamais effectuer de décapage avec des disques abrasifs ou des procédés risquant de détériorer le traitement de surface (abrasifs, solvants...).
- Ne jamais utiliser d'embouts (de chaise ou de mobilier) en caoutchouc, mais des embouts en PVC ou en Polyéthylène.

TRAITEMENT DES TACHES EN COURS DE CHANTIER

Élimination des traces de peintures

- **Proscrire tout ponçage** (Scotch Brite, tampon à récurer, paille de fer ...).
- **Utiliser le solvant de la peinture si celui-ci est connu.** En cas de non connaissance du solvant, commencer par des solvants tels que Essence C, White Spirit... avant d'essayer des solvants plus agressifs (bombe Taraclean).
Ne pas insister en cas de résistance.
- **Après application du solvant, essuyer et rincer le sol.**

Sur les gouttes de peinture

La bombe de froid donne de très bons résultats quand la peinture forme une goutte sur le matériau (achat de bombe de froid chez fabricants de produits d'entretien ou en pharmacie).

Sur les traces de colles

- **Traces fraîches de colle acrylique (< 1 mois)**
Appliquer une solution à base d'eau additionnée de décapant, laisser agir puis effectuer un nettoyage mécanique et rincer le sol.
- **Traces de colles acryliques sèches (> 1 mois)**
Utiliser de l'Essence C ou du White Spirit. Après application du solvant, essuyer et rincer le sol.
- **Traces de colles solvants**
Utiliser des solvants agressifs (bombe Taraclean) mais pas trop insister sur les traces de colles résistantes (colles réticulées qui résistent aux solvants).

QUELQUES CONSEILS DE DÉTACHAGE

Rouille

Appliquer un anti-rouille ou acide oxalique. Rincer abondamment.

Matières grasses alimentaires / peinture / stylo à bille / stylo feutre / graisse lourde (goudron)

Appliquer sur la tache un solvant tel que Essence C, White Spirit. Frotter avec le produit pur et rincer abondamment.

Traces de caoutchouc / traces de chaussures

Appliquer un détergent alcalin traces de chaussures (Dynatech Trophy). Laisser agir 5 minutes. Frotter.

Chewing-gum

Utiliser une bombe de froid pour durcir le chewing-gum puis le retirer à l'aide d'une spatule en plastique (achat de bombe de froid chez fabricants de produits d'entretien ou en pharmacie).

PROTOCOLE D'ENTRETIEN DU MARBRE

A / INSTRUCTIONS DE NETTOYAGE DES SOLS EN MARBRE ET GRANIT POLI / ADOUCI

1/ NETTOYAGE MANUEL

La pierre naturelle, comme toute surface dure, demande un entretien régulier. Suivre un protocole d'entretien approprié assurera la longévité du matériaux

A. Equipement et matériaux

1. seau
2. balai viléda
3. lithofin MN Wash & Clean 1L
4. lithofin MN Multi-nettoyant 1L

B. Instructions

1. Utiliser 20 ml (2 bouchons environ) de wash & clean dans 10 L d'eau tiède
2. Plonger la viléda dans le seau d'eau puis l'essorer au maximum .
3. Appliquer sur le sol en insistant sur les passages
4. Laisser sécher sans rincer
5. NB : En cas de tâches tenaces utiliser Lithofin MN Multi-nettoyant diluer a 50 % , frotter énergiquement , laisser agir 10 mn et rincer abondamment . Renouveler l'opération si nécessaire

2/ NETTOYAGE MACHINE AUTO-LAVEUSE

A. Equipement et matériaux

1. Machine auto laveuse de taille adéquate a la surface a traiter avec pad nylon blanc et avec une capacité de succion de 98 %
2. Seau et viléda (pour les endroits difficilement accessibles)
3. Lithofin MN Wash & Clean
4. lithofin MN Multi-nettoyant 1L

B. Instructions

1. Utiliser 150 ml a 200 ml de Lithofin Wash & Clean pour 10L d'eau tiède
2. Régler l'auto laveuse pour que 10L de la solution de nettoyage soient utilisés pour 100 m2 de surface
3. Dans le cas de tâches incrustés et tenaces , passer deux fois sur l'endroit sans laisser sécher la solution
4. Ne pas pousser la machine pour augmenter la vitesse
5. Répéter cette procédure tous les jours
5. NB : En cas d'encrassement plus prononcé nous recommandons d'utiliser Lithofin MN Multi-nettoyant dilution a 50%

Lithofin MN Multi-Nettoyant pour le marbre et les pierres naturelles

Produit spécial de la gamme LITHOFIN pour le marbre, la pierre naturelle et le béton (MN).

Description

Lithofin MN Multi-Nettoyant est un produit de nettoyage spécial d'alcalinité moyenne sans solvants. Le concentré contient une combinaison équilibrée d'agents nettoyants et de solvants.

Propriétés

Lithofin MN Multi-Nettoyant dissout et élimine la saleté grasse et huileuse, les pellicules brillantes, les résidus de produits d'entretien pour sols, les pellicules minces de cire et les salissures courantes.

Spécifications techniques

Densité : 1,02 g/cm³

pH : env. 9-10 (concentré)

Aspect : transparent, incolore

Odeur : non spécifique, aromatique

Domaine d'application

Nettoyage des surfaces en pierre naturelle et marbre polis, adoucis ou taillés de toutes sortes. Convient tout particulièrement au nettoyage de base d'anciens revêtements encrassés. Idéal pour éliminer les pellicules minérales sur le marbre poli. S'utilise à l'intérieur comme à l'extérieur.

Mode d'emploi

Selon le degré d'encrassement, le Lithofin MN Multi-Nettoyant peut être appliqué pur ou dilué dans 5 volumes d'eau ; le cas échéant brosser en appliquant. Laisser agir pendant 10 à 20 minutes puis laver avec beaucoup d'eau claire à la brosse et bien rincer. Ne pas laisser sécher le produit; si le revêtement n'est pas très sale, diluer avec de l'eau.

En revanche, si le revêtement est très encrassé, répéter la procédure.

Attention : Ne pas traiter le Plexiglas® et les autres surfaces délicates au Lithofin MN Multi-Nettoyant. En cas de doute, faire un essai sur une surface peu visible.

Rendement : Environ 5 à 10 m²/L selon l'encrassement, plus de 30 m²/L dilué

Entreposage : Tenir au frais et au sec.

Ne pas conserver à plus de 25°C. Se conserve jusqu'à 3 ans environ.

Recommandation

Pour éliminer la saleté tenace, nous recommandons l'utilisation du produit Lithofin LÖSEFIX.

Contre les pellicules minérales et les décolorations par la rouille sur le granit et le gneiss, utiliser le Lithofin MN Enlève Ciment (produit d'élimination de pellicules minérales).

Protection de l'environnement

Les agents de surface du produit sont biodégradables suivant les critères CE. Ne contient pas de phosphates.

Élimination : Le bidon est en polyéthylène (PE) non polluant et recyclable. Après rinçage, les bidons peuvent être intégrés au système de récupération des matières (voir les indications sur l'étiquette).

Sécurité

Ingrédients : < 5 % Tensio-actifs anioniques, < 5 %

Tensio-actifs non ioniques, < 10 % de butylglycol.

Étiquetage conformément à la directive 1999/45 CE : Xi, irritant.

Irritant pour les yeux. Conserver hors de la portée des enfants. En cas d'ingestion, consulter immédiatement un médecin et lui montrer l'emballage ou l'étiquette.

RID/ADR : Produit non dangereux

Unités de conditionnement (UC)

1 litre: bouteille avec bouchon de sécurité enfants - 10 bidons par carton

5 litres : 2 bidons par carton

10 litres : 1 bidon

Notez bien que les indications relatives à l'environnement et à la sécurité s'appliquent au produit (concentré) dans sa forme de livraison. Avec une dilution appropriée à l'application, le classement peut être modifié. Ces informations sont fournies uniquement à titre indicatif. L'utilisation des produits doit être effectuée en fonction des circonstances du lieu et des surfaces à traiter. En cas de manque d'expérience dans le domaine et en cas de doute, le produit doit d'abord être testé sur un endroit qui ne risque rien. (P2.13gpa/1.13)

Lithofin MN Wash & Clean

Produit spécial de la gamme LITHOFIN pour le marbre, la pierre naturelle et artificielle (MN).

Description

Le Lithofin MN Wash & Clean est un produit de nettoyage à faible alcalinité à base de savons naturels supérieurs et de composants d'entretien spéciaux.

Propriétés

Le Lithofin MN Wash & Clean dissout les particules de saleté à la surface et les maintient en suspension pendant le processus de nettoyage. La pellicule d'entretien ultrafine qu'il dépose ne contient pas de cire et ne produit pas de couches. Avec un usage régulier, l'aspect du sol s'améliore et la teinte/structure de la surface devient plus belles et plus résistantes. Le Lithofin MN Wash & Clean laisse, en outre, une odeur agréable.

Spécifications techniques

Densité : 1,00 g/cm³

Valeur pH : env. < 10,5 (concentré), > 8 (dilué)

Aspect : liquide épais, opalescent

Odeur : fraîche, parfumée

Solubilité dans l'eau : bonne, intégrale

Domaine d'application

Lavage à la serpillière régulier de tous les revêtements en marbre et pierre naturelle : Carrare, Travertin, schiste de Solnhofen, marbre du Jura, porphyre, Serizzo, grès, pierre artificielle. Les surfaces peuvent être polies, adoucies ou taillées. Elles peuvent être imprégnées, vitrifiées ou non traitées. Lithofin MN-Wash & Clean renforce et améliore l'efficacité des surfaces imprégnées au Lithofin MN Fleckstop.

Mode d'emploi

Toujours ajouter le Lithofin MN Wash & Clean à l'eau de lavage. Une dose (env. 20 g) par seau d'eau tiède. Ajouter un peu plus de produit lors de la toute première utilisation sur les surfaces poreuses ou très encrassées.

Ne pas repasser à l'eau claire sur la pellicule humide laissée par la serpillière.

Conseil : En cas d'encrassement plus prononcé, nous recommandons d'utiliser le Lithofin MN Multi-Nettoyant.

Rendement : Le Lithofin MN Wash & Clean est un concentré très efficace, son utilisation est donc très économique.

Stockage

Tenir au frais et au sec.

Conservation pratiquement illimitée.

Protection de l'environnement

Le Lithofin MN Wash & Clean ne pollue pas l'environnement. Biodégradabilité suivant test OECD 301 B. Les produits d'entretien qu'il contient dépassent les conditions légales, ils sont donc biodégradables à plus de 80% suivant les critères CE. Le produit ne contient pas de phosphates.

Élimination : Peut être versé à l'égout sans dilution préalable. Le bidon est en polyéthylène (PE) non polluant et recyclable. Après rinçage, les bidons peuvent être intégrés au système de récupération des matières (voir les indications sur l'étiquette).

Sécurité

Ingrédients : Savons naturels, dérivés d'huile de coprah, produits auxiliaires renforçant l'action nettoyante, huiles de parfums, produits conservateurs.

Étiquetage conformément à la directive 1999/45 CE :

Ne pas laisser à la portée des enfants.

RID/ADR : produit non dangereux.

Unités de conditionnement (UC)

1 litre : bouteille avec bouchon de sécurité enfants - 10 bidons par carton

5 litres : 2 bidons par carton

10 litres : 1 bidon

Ces informations sont communiquées sous toute réserve. L'utilisation des produits doit être adaptée aux conditions locales et à la surface à traiter. En cas de doute, il convient de tester le produit sur une surface peu visible. (F10.11gps/8.11)

Information Produit

Elatex® Détachant universel

1. Description du produit

Détachant universel pour les taches solubles et insolubles à l'eau comme de Coca Cola, jus de fruits, ketchup, stylo à bille, confiture, vin rouge, café, chocolat, chewing-gum, cirage pour chaussures, vernis à ongles, goudron, crayon feutre, etc. Convient particulièrement pour l'élimination d'abrasions de caoutchouc et marques de talons, de graffitis et de marques de feutres couleurs insolubles à l'eau.

2. Domaines d'application

Tapis et revêtements de sol textiles, tissus d'ameublement et autres textiles, revêtements de sol élastiques, sols de salles de sport, parquets et sols en liège vitrifiés usine, sols stratifiés ainsi que surfaces résistantes à l'eau.

3. Mode d'emploi

Éliminer au préalable les restes de liquide en tamponnant avec un chiffon absorbant, aspirer les saletés non adhérentes.

Vaporiser Elatex® Détachant universel sur un chiffon doux, absorbant et non peluchant (p. ex. un chiffon en microfibres). Dissoudre la tache en la tamponnant à partir des bords vers le centre de celle-ci. Ne pas frotter. Enlever la saleté dissoute en tamponnant avec un coin sec du chiffon. Ensuite, traiter l'endroit avec de l'eau claire et tamponner légèrement pour sécher. Sur des surfaces textiles, mettre éventuellement un chiffon sec alourdi d'un poids sur l'endroit traité afin d'absorber le reste d'humidité.

Pour les taches tenaces sur des revêtements de sol élastiques, on peut éventuellement vaporiser directement sur la tache. Laisser agir quelques instants et traiter avec un chiffon ou un pad blanc non abrasif. Pour les revêtements de sol à couche polymère, traiter ensuite avec un produit d'entretien approprié.

Attention: Pour les surfaces délicates (p. ex. parquets et sols en liège, surface laquées/vernies ou plexiglas), éviter de laisser agir longtemps. Toujours tester au préalable avec Elatex® Détachant universel, à un endroit peu visible de la surface ou du textile, la tenue des couleurs, du matériau et du vernis à nettoyer.

Si en raison de l'ancienneté, des salissures ont pénétré dans le revêtement ou ont entraîné une réaction de la fibre, l'efficacité d'Elatex® peut être réduite.

Ne pas inhaler de vapeur de produit. Bien aérer avant et après une utilisation importante d'Elatex®.

4. Données techniques

Valeur pH: environ 7,5 (concentré)

Composants: contient des solvants, des agents odorants, de la LIMONENE, du LINALOOL.

Giscode: non appliqué (Code produit pour produits de nettoyage et d'entretien)

Conserver Elatex® Détachant universel dans son conditionnement d'origine bien fermé, dans un endroit frais et sec. Conserver sous clef et hors de portée des enfants.

5. Contrôle de qualité

Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH, Metzingen (FIGR) – (Institut de recherche et de contrôle pour le management d'immeubles, SARL)

6. Conditionnement

Flacons pulvérisateurs de 200 ml

Nos conseils et instructions d'application de nos produits sont émis de bonne foi et selon les dernières connaissances de la technique de nettoyage et d'entretien. De ce fait, aucun dommage n'en résultera si nos produits de qualité sont utilisés conformément à leur mode d'emploi et suivant nos conseils d'utilisation sur les matériaux pour lesquels ces produits sont destinés. Cependant, l'utilisation de nos produits est faite en dehors de nos possibilités de contrôle, la responsabilité incombe donc à l'appliquant et ne le dispense pas de faire un essai pour les procédés d'utilisation et leurs buts. Pour cette raison, nos instructions techniques sont à considérer sans garantie, n'engageant pas notre responsabilité (les tiers y compris).