

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

N° PFC SO-1698-SM2-ATG

Relatif aux prestations de plonge, de nettoyage des locaux de plonge, des locaux, des abords et de la vitrerie des entités implantées sur la Base de Défense de Bordeaux-Mérignac-Agen (sites d'Agén - département 47) (Lot 1)

Annexes :

- Annexe 1– Monographie sous poste 1.1 (plonge et locaux de plonge Quartier Toussaint)
- Annexe 2 – Monographie sous poste 1.2 et poste 2 (nettoyage locaux – Quartier Toussaint et Quartier Valence)
- Annexe 3 - fiche de contrôle
- Annexe 4 - Fiche d'incident
- Annexe 5 – Mode d'emploi BIOMASTER

SOMMAIRE

ARTICLE 1– OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2–LIEUX, PLAGES HORAIRES D’EXECUTION ET CORRESPONDANTS...	4
ARTICLE 3– DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS A EFFECTUER	5
ARTICLE 4– QUALITE DES PRESTATIONS	13
4.1 – Aspect	13
4.2 – Confort	14
4.3 – Hygiène	14
ARTICLE 5– CONDITIONS D’EXECUTION DES PRESTATIONS	15
ARTICLE 6– DEFINITION ET FREQUENCE DES TACHES	16
6.1 - Définition des tâches	16
6.1.1 - Plonge	16
6.1.2 - Vitrierie	17
6.2 - Matériels, produits et consommables	18
6.2.1 – Généralités	18
6.2.2 – Matériels	19
6.2.3 - Produits, consommables et petits matériels	19
6.2.4 – Distributeurs de consommables, centrales de désinfection carénées et doseurs automatiques du lave-vaisselle	20
ARTICLE 7–PERSONNELS	20
7.1 - vêtements de travail	21
7.2 – visites	21
ARTICLE 8– SURVEILLANCE BACTERIOLOGIQUE	21
ARTICLE 9– CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS	22
ARTICLE 10–DISPOSITIONS PARTICULIERES	24
ARTICLE 11 – MESURE DE SECURITE ET DE SURETE	25

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet des prestations de plonge, de nettoyage des locaux de plonge, des locaux, des abords et de la vitrerie au profit d'entités implantées sur la Base de défense de Bordeaux-Mérignac-Agen (sites d'Agen – dept 47).

Le titulaire s'engage à réaliser les prestations telles que décrites au présent CCTP.

Les prestations de services de ce marché sont réparties en 3 **postes** et se décomposent de la manière suivante :

Poste	Nature du poste
1	Prestations programmées sur le Quartier Toussaint - 78 avenue Jean Jaurès - 47000 AGEN (prestations programmées) Sous poste 1.1 – plonge et nettoyage des locaux de plonge Sous poste 1.2 - nettoyage des locaux, des abords et de la vitrerie
2	Prestations programmées sur le Quartier Valence – 369 rue du Maréchal Juin - 47000 AGEN (prestations programmées)
3	Prestations à bons de commande pour l'ensemble des sites

ARTICLE 2 - LIEU D'EXECUTION, PLAGES HORAIRES D'EXECUTION ET CORRESPONDANTS DES SITES

Postes 1 et 3	
Site	Quartier Toussaint - 78 avenue Jean Jaurès - 47000 AGEN
Coordonnée téléphonique	05 47 49 81 35
<u>Bénéficiaires :</u> <ul style="list-style-type: none">• GSC Bordeaux - Pôle d'Agen• 48^{ème} Régiment de Transmissions• CMA• Cercle – succursale d'Agen	
<u>Jours et plages horaires d'exécution :</u> <ul style="list-style-type: none">• Pour le sous-poste 1.1 : se référer à l'article 3 du présent CCTP• Pour le poste 3 et le sous-poste 1.2 :<ul style="list-style-type: none">- <u>tous les bâtiments sauf 105 (cercle) :</u>	

- du lundi au jeudi de 8h00 à 17h00 et le vendredi de 08h00 à 12h30
- bâtiment 105 (cercle)
- du lundi au jeudi de 8h00 à 19h45 et le vendredi de 08h00 à 15h00
- les samedis, dimanches et jours fériés : 9h00 à 19h30 (maintien des prestations de nettoyage du hall d'entrée, des sanitaires et de la salle de restauration uniquement)

Cas des jours fériés: les prestations seront décalées au jour ouvré précédent ou suivant (après accord écrit des 2 parties) sauf pour les permanences qui devront être réalisées.

Exécution des prestations en période de veille opérationnelle: des prestations devront être maintenues pour les unités dotées d'une permanence opérationnelle. Celles-ci feront l'objet d'un bon de commande spécifique.

Particularité : Les chefs d'équipe (1 par sous-poste) peuvent être œuvrant.

Postes 2 et 3	
Site	Quartier Valence – 369 rue du Maréchal Juin - 47000 AGEN
Coordonnée téléphonique	05 47 49 81 35
<p><i>Bénéficiaires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - DMD 47 - CIRFA 47 - BGLR <p><u>Jours et horaires d'exécution :</u> Du lundi au jeudi de 8h00 à 17h00 et le vendredi de 08h00 à 12h30</p> <p><i>Cas des jours fériés:</i> les prestations seront décalées au jour ouvré précédent ou suivant (après accord écrit des 2 parties) sauf pour les permanences qui devront être réalisées.</p> <p><i>Exécution des prestations en période de veille opérationnelle:</i> des prestations devront être maintenues pour les unités dotées d'une permanence opérationnelle. Celles-ci feront l'objet d'un bon de commande spécifique.</p>	

Les périodes de fermeture des différents sites (généralement en semaine 51, 52 et/ou 01), seront annoncées au titulaire au moins quinze jours avant leur date d'effet.

Toutefois, certaines prestations seront maintenues durant ces périodes (permanence). Elles seront précisées lors de la réunion de lancement du marché et confirmées par bon de commande.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS A EFFECTUER

Les prestations ont pour objet l'hygiène et la propreté des sites. Les opérations de nettoyage seront menées en conformité avec les normes et directives données par l'Administration, et sans utiliser de produits ou de procédés interdits par la législation ou dont l'emploi est interdit dans le local concerné.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, à la législation en vigueur et aux conventions collectives de la profession, notamment en ce qui concerne la sécurité.

Il s'engage à mettre en œuvre les techniques les mieux adaptées.

En tout état de cause, le titulaire est tenu à une obligation de résultat.

Les prestations ne pouvant être réalisées en jours fériés (sauf poste 1.1), seront effectuées le jour ouvré précédent ou suivant (après accord écrit des 2 parties).

Poste 1 : Quartier Toussaint (prestations programmées) :

Pour le sous poste 1.1. – plonge et nettoyage des locaux de plonge :

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 1. (Monographie Poste 1.1) (2 onglets) :

- 1.1a) Nature et fréquence des prestations,
- 1.1b) Description des bâtiments.

Prestations courantes : fréquences, horaires et effectifs rationnaires :

Dans les tableaux suivants, les horaires indiqués sont ceux des agents assurant les prestations et non les horaires d'ouverture pour les rationnaires. Les horaires sont établis pour que le service suivant s'effectue dans un cadre propre, sain et reconditionné. Les effectifs rationnaires sont donnés à titre indicatif et n'engage pas l'acheteur.

PLONGE VAISSELLE - SEMAINE

Type de service	Jour	Horaires	Effectifs Estimatif	Nombre d'agents
Petit déjeuner	Lundi au vendredi	07h00 à 09h00	150	2
Déjeuner	Lundi au jeudi	11h30 à 14h00	650	4
	Vendredi	11h30 à 14h00	200	2
Dîner	Lundi au jeudi	17h45 à 19h45	200	2

PLONGE VAISSELLE - WEEK END ET JOURS FERIES

Type de service	Jour	Horaires	Effectifs Estimatif	Nombre d'agents
Midi	Samedi, dimanche et jours fériés	09h30 à 13h30	40/130	2
soir	Samedi, dimanche et jours fériés	17h15 à 19h15	40/130	2

Les jours de la collecte des déchets sont :

- le mardi et vendredi à partir de 14h pour les déchets ordinaires ;
- le mardi en début d'après-midi (1 semaine sur 2) pour les déchets tri-sélectifs ;
- sur rendez-vous pour les déchets cartons, verres et bio-déchets.

Liste du matériel de la plonge vaisselle :

- 1 machine à laver type laverie avancement automatique ;
- 1 convoyeur à plateaux ;
- 1 étagère (4 étages) ;
- 1 ensemble étagère (3 compartiment de 4 étages) ;
- 4 chariots porte - assiettes ;
- 2 échelles débarrassage-plateaux ;
- 6 chariots à casiers verres ;
- 3 chariots (3 étages) ;
- 3 chariots à plateaux ;
- 2 centrales de désinfection ;
- 4 conteneurs de 750 litres ;
- 1 conteneur de 300 litres ;
- 3 poubelles de 150 litres ;
- 1 poubelle de 50 litres ;
- 1 lave-mains au mur séparant les pièces 79 et 80 ;
- 2 distributeurs à papiers ;
- 3 portes verres ;
- 2 distributeurs de plateaux et de couverts ;
- 6 chariots chauffe assiettes ;
- 1 hotte ;
- 1 bio master + une cuve bio-déchets ;
- 4 chariots porte bac bio-déchets.

Ces matériels sont à entretenir par le titulaire.

Le tableau suivant indique le détail et la fréquence des tâches à exécuter au titre du nettoyage et de la désinfection des différents types de locaux de plonge pouvant être en place à la succursale d'Agen. Il ne concerne que la plonge, les locaux de plonge et les annexes.

NETTOYAGE ET DESINFECTION DU LOCAL DE PLONGE		
1	Vérification du rangement de la vaisselle propre (cf. article 6.1.1) avant de commencer les tâches suivantes.	Après chaque service
2	Evacuation des sacs poubelles pleins et des bio-déchets vers les conteneurs situés à l'arrière du bâtiment ou dans les locaux déchets alimentaires conformément au PMS de l'organisme.	
3	Vidage si nécessaire de la poubelle « verre » dans la benne prévue à cet effet.	
4	Vidange, nettoyage et désinfection de la machine à laver : <ul style="list-style-type: none"> - filtre extérieur : lavage en machine après chaque service ; - intérieur : parois verticales, supérieures, rails, franges de séparation, filtres et rampes. Utilisation graton vert et paille de fer interdite. Les filtres ne doivent pas être choqués pour les débarrasser des déchets ; - extérieur : le lavage à grande eau est interdit pour l'extérieur de la machine à laver. 	
5	Nettoyage et désinfection de la zone de dérochage (tapis à rouleaux, étagères inox, murs, lavabos, robinetterie). Si besoin, effectuer un détartrage.	
6	Nettoyage et désinfection du tapis et des rouleaux en sortie de machine. Si besoin, effectuer un détartrage.	
7	Nettoyage et désinfection des poubelles, des tables, des chariots de débarrassage, des porte-plateaux et des bacs de trempage. Si besoin, effectuer un détartrage.	
8	Nettoyage et désinfection du convoyeur dans le local de plonge et dans la salle de restauration (tapis, cordons, pieds, ...). Si besoin, effectuer un détartrage.	
9	Nettoyage des lave-mains et des surfaces murales aux alentours. Si besoin, effectuer un détartrage.	
10	Nettoyage et désinfection des sols et des bouches d'égout. Si besoin, effectuer un détartrage.	
11	Désinfection par trempage de la broserie identifiée (balai, brosse, raclette). Changer la solution désinfectante des bacs contenant les accessoires de nettoyage (raclettes, gratons blancs, lavettes...). La fourniture des bacs est à la charge du titulaire. Temps de trempage 30 minutes maximum.	Une fois par jour
12	Nettoyage et désinfection des portes, des poignées de portes et des interrupteurs. Si besoin, effectuer un détartrage.	Une fois par semaine
13	Détartrage complet de la machine à laver.	
14	Nettoyage et désinfection de la structure et des étagères fixes en inox (supports pour les casiers de lavage).	
15	Nettoyage et désinfection des étagères mobiles (structures et clayettes) et bacs.	
16	Enlèvement des toiles d'araignées.	

17	Nettoyage et désinfection des grilles de la hotte, des murs, des angles de mur, des rebords, des luminaires, des appliques murales, des VMC, des radiateurs, des tuyauteries, des goulottes, des plinthes, des étagères, des chariots roulants, de la centrale de désinfection. Si besoin, effectuer un détartrage.	Une fois par mois
----	---	-------------------

Il faut absolument utiliser uniquement des agents biodégradables, car sinon cela contaminerait les bio-déchets ce qui induirait de fortes pénalités. Les bio-déchets sont utilisés dans le biogaz.

Plan de maîtrise sanitaire (PMS)

L'ensemble des prestations doit être exécuté selon le plan de maîtrise sanitaire (PMS) mis en place par le site bénéficiaire, et en particulier le plan de nettoyage et de désinfection (PND) mis en place par le titulaire et approuvé par le site bénéficiaire. Ce PND devra être remis 15 jours après la date de réunion de lancement.

Le PND prend en compte l'ensemble des surfaces et des matériels des différents secteurs (plonge vaisselle, salle de restauration, sanitaire clients et personnels de cuisine, douches, etc.) selon les points suivants :

- Surface/matériel ;
- Mode opératoire ;
- Fréquence ;
- Produit/T° ;
- Temps d'action ;
- Points clés.

Le titulaire dispensera une formation permettant d'appliquer ces plans (PMS et PND) au profit de chaque agent (y compris les remplaçants).

Le représentant du titulaire mettra à l'affichage dans les locaux de plonge et dans les 15 jours qui suivent le début d'exécution du marché, les documents suivants :

- les protocoles d'utilisation des machines à laver la vaisselle, des broyeurs et des convoyeurs à plateaux ;
- les protocoles de nettoyage des machines à laver la vaisselle, des broyeurs et des convoyeurs à plateaux et des locaux ;
- les protocoles de nettoyage des locaux de plonge et annexes (vaisselle propre, plonge, locaux déchets, local produit, broyeur).

Pour le sous poste 1.2 –Nettoyage des locaux :

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 2 (Monographie Toussaint et Valence (3 onglets)) :

- 1.2a) Nature et fréquence des prestations,
- 1.2b) Description des bâtiments Toussaint,
- 1.2c) Recensement de la vitrerie Toussaint et Valence.

Précisions concernant les fréquences bimensuelles (sous-postes 1.1 et 1.2) : prestations à réaliser tous les 15 jours.

Pour le sous poste 1.2 –Nettoyage spécifique des locaux du cercle (BAT 105) :

Les prestations de nettoyage de la salle de restauration devront être exécutées avec une autolaveuse fournie par le titulaire avant 10h00 pour le service du déjeuner, avant 17h00 pour le service du dîner et après le service du soir (sauf le vendredi – pas de service pour le dîner).

NETTOYAGE ET DESINFECTION DES LOCAUX D'ENTRETIEN (PIECES 21 et 48)		
1	Nettoyage et désinfection des sols et des bouches d'égout. Si besoin, effectuer un détartrage.	Une fois par semaine
2	Nettoyage et désinfection des portes, des poignées de portes et des interrupteurs.	
3	Nettoyage et désinfection des tuyauteries, des goulottes, des radiateurs, des VMC et des plinthes.	
4	Enlèvement des toiles d'araignées.	
5	Nettoyage et désinfection des étagères (structures et clayettes), des bacs et leurs couvercles.	
6	Nettoyage et désinfection des murs, des angles de mur, des rebords, des luminaires et des appliques murales.	
NETTOYAGE DES VESTIAIRES		
7	Nettoyage et désinfection des sols.	Fréquences : cf. tableau en annexe 1.2b
8	Nettoyage et désinfection des interrupteurs, portes, poignées de portes, faïences, murs. Vidage et nettoyage des poubelles et remplacement des sacs poubelle.	
9	Nettoyage des plinthes, goulottes, tuyauteries, rebords (fenêtres, murs), protections murales, appliques murales, radiateurs, extincteurs, défibrillateurs, miroirs.	
10	Eliminer les toiles d'araignées.	
NETTOYAGE ET DESINFECTION DU LOCAL SANITAIRE/DOUCHE		
11	Nettoyage et désinfection des sols des sanitaires et des douches. Si besoin, effectuer un détartrage.	Fréquences : cf. tableau en annexe 1.2b
12	Nettoyage et désinfection des sanitaires (cuvettes, urinoirs, chasses d'eau, parois, lavabos, faïences, robinetteries) et des douches (parois, bacs, robinetteries, faïences, bondes de douche...). Si besoin, effectuer un détartrage.	
13	Nettoyage et désinfection des miroirs, des distributeurs, des sèche-mains, brosses et réceptacles.	
14	Vidage et nettoyage des poubelles et remplacement des sacs poubelle.	
15	Nettoyage et désinfection des portes, des poignées de portes, murs et des interrupteurs.	
16	Désodoriser et aérer les locaux	
17	Nettoyage des plinthes, goulottes, tuyauteries, rebords (fenêtres, murs), protections murales, appliques murales, radiateurs, extincteurs, défibrillateurs, des VMC.	Une fois par semaine
18	Enlèvement des toiles d'araignées.	
NETTOYAGE DE LA SALLE DE RESTAURATION		

19	Nettoyer et désinfecter le mobilier (tables, chaises, meubles) après chaque service à l'aide d'un spray désinfectant alimentaire sans rinçage. Les chaises doivent être posées sur les tables après le nettoyage de ces dernières, puis redescendues après le nettoyage du sol. Le mobilier de restauration (type fontaine et micro-ondes) n'est pas à nettoyer par le titulaire.	à chaque service
20	Nettoyer les sols.	
21	Lavage des pichets.	
22	Nettoyer les claustras, les chaises et les pieds de tables.	Une fois par semaine
23	Nettoyer les portes, portes vitrées.	
24	Nettoyer les goulottes, les tuyauteries, les plinthes et les radiateurs.	
25	Nettoyer les vitrines, les cadres, les protections murales et les appliques murales des luminaires.	
26	Nettoyer les interrupteurs.	
27	Nettoyer les extincteurs.	
28	Nettoyer les rebords (murs, fenêtre, ...).	
29	Eliminer les toiles d'araignées.	à chaque service
30	Evacuation des sacs poubelle du tri sélectif et remise en place des sacs.	
NETTOYAGE DES SALLES DE REUNION		
31	Nettoyer les sols.	Fréquences : cf. tableau en annexe 1.2b
32	Nettoyer les vitrines, les cadres et les miroirs.	
33	Nettoyer les rebords (murs, fenêtres), plinthes, goulottes, tuyauterie, protections murales, interrupteurs, appliques murales, radiateurs.	
34	Dépoussiérer le mobilier (armoire, meubles de rangement, tables, chaises, ...).sauf ordinateur (unités centrales, écran, clavier, souris).	
35	Vider les poubelles et, si nécessaire, les nettoyer et remplacer le sac poubelle.	
36	Nettoyer les portes, poignées de porte	
37	Eliminer les toiles d'araignées.	
NETTOYAGE DES BUREAUX		
38	Nettoyer les sols.	Fréquences : cf. tableau en annexe 1.2b
39	Vider les poubelles et, si nécessaire, les nettoyer et remplacer les sacs poubelles.	
40	Nettoyer les goulottes, les tuyauteries, les radiateurs, les plinthes.	
41	Nettoyer les interrupteurs.	

42	Nettoyer les miroirs, les appliques murales des luminaires.	
43	Nettoyer les rebords (murs, fenêtres, ...) et les protections murales.	
44	Nettoyer les portes.	
45	Eliminer les toiles d'araignées.	
NETTOYAGE DES SANITAIRES CLIENTS		
46	Nettoyer les sols.	2 fois par jour : après les services du petit-déjeuner et du déjeuner
47	Vider les poubelles, y compris les poubelles d'hygiène féminine, et si nécessaire, les nettoyer et remplacer le sac poubelle.	
48	Nettoyer et désinfecter les appareils sanitaires (distributeurs, sèche-mains et brosses et réceptacles) et les interrupteurs.	
49	Nettoyer et désinfecter le mobilier sanitaire.	
50	Nettoyer, détartrer et désinfecter les WC et urinoirs.	
51	Nettoyer, détartrer et désinfecter les lavabos et la robinetterie.	
52	Désodoriser.	
53	Aérer les locaux.	
54	Nettoyer et désinfecter les faïences, les parois et les murs situés à proximité des lavabos, cuvettes WC, urinoirs.	Une fois par semaine
55	Nettoyer les goulottes, les tuyauteries, les radiateurs et les plinthes.	
56	Nettoyer les rebords (murs, fenêtres,...) les protections murales, les appliques murales des luminaires.	
57	Nettoyer les extincteurs et les défibrillateurs.	
58	Nettoyer et désinfecter les murs et les faïences autres que celles citées ci-dessus.	
59	Eliminer les toiles d'araignées.	
NETTOYAGE DES CIRCULATIONS		
60	Nettoyer les sols.	Fréquence cf. tableau en annexe 1.2b
61	Vider les poubelles et, si nécessaire, les nettoyer et remplacer le sac poubelle.	
62	Nettoyer les goulottes, les tuyauteries, les radiateurs, les plinthes et les rampes.	
63	Nettoyer les vitrines, appliques murales des luminaires et les cadres.	
64	Nettoyer les interrupteurs, les extincteurs, les défibrillateurs.	
65	Nettoyer les protections murales, les rebords (murs, fenêtre...).	
66	Nettoyer les portes et poignées de portes.	

67	Nettoyer les portes vitrées.	
68	Eliminer les toiles d’araignées.	
69	Tous les jours, en fin de chaque service, évacuation des poubelles selon les directives imposées par le tri sélectif (déchets banals, bio-déchets, bidons chimiques, emballages plastiques et cartons).	
NETTOYAGE ET DESINFECTION DU LOCAL VAISSELLE PROPRE		
70	Nettoyage et désinfection des sols et des bouches d’égout. Si besoin, effectuer un détartrage.	Une fois par jour
71	Nettoyage et désinfection des portes, des poignées de portes et des interrupteurs.	Une fois par semaine
73	Nettoyage et désinfection des échelles de débarrassage, des porte-verres et des chariots chauffe-assiettes. Si besoin, effectuer un détartrage.	
74	Nettoyage et désinfection des tuyauteries et des goulottes.	
75	Enlèvement des toiles d’araignées	
76	Nettoyage et désinfection des étagères mobiles (structures et clayettes), des bacs à couverts et des bacs et de leurs couvercles.	Une fois par mois
77	Nettoyage et désinfection des murs, des angles de mur, des rebords, des luminaires, des appliques murales, des radiateurs ; des étagères, des chariots roulants, des VMC et des plinthes.	
NETTOYAGE ET DESINFECTION DES LOCAUX ANNEXES PLONGE		
78	Evacuation des conteneurs pleins vers l’extérieur pour qu’ils soient vidés.	Une fois par semaine
79	Nettoyage et désinfection des conteneurs poubelles à l’issue de la collecte.	
80	Nettoyage et désinfection des sols et des bouches d’égout. Si besoin, effectuer un détartrage.	
81	Rangement des conteneurs dans le local poubelles.	
82	Nettoyage et désinfection des portes, des poignées de portes et des interrupteurs.	
83	Nettoyage et désinfection de la broserie. Désinfection par trempage de la broserie identifiée (balai, brosse, raclette).	
84	Enlèvement des toiles d’araignées.	Une fois par mois
85	Nettoyage et désinfection des murs, des angles de mur, des rebords, des luminaires, des appliques murales, des tuyauteries, des VMC, des goulottes et des plinthes.	
86	Nettoyage et désinfection du bio master (utilisez uniquement des agents biodégradables appropriés : cf. procédure en annexe 5)	Après chaque service

Après chaque nettoyage des locaux, le personnel devra émarger la fiche de traçabilité.

Poste 2 : Quartier Valence (prestations programmées)

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 2 (Monographie Toussaint et Valence) (3 onglets) :

- 2a) Nature et fréquence des prestations,
- 2b) Description des bâtiments Valence,

Poste 3 : prestations éventuelles (à bon de commande)

- 2c) Recensement de la vitrerie Toussaint et Valence.

Les prestations éventuelles (à bon de commande) sont exécutées dans les mêmes locaux que les prestations courantes mais également dans des locaux non listés mais situés au sein des sites le cas échéant.

Les prestations éventuelles seront sollicitées sur demande expresse, par le biais de bons de commandes émis par l'acheteur ou son représentant dûment habilité.

Ces bons de commandes seront transmis au titulaire au fur et à mesure des besoins de l'administration, par voie dématérialisée.

Ils pourront être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché public.

ARTICLE 4 : QUALITE DES PRESTATIONS

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de l'usage des locaux. Leur qualité sera contrôlée et devra être satisfaisante au regard des critères d'aspect, de confort et d'hygiène décrits ci-dessous.

Il est exigé de la part du titulaire **une obligation de résultat**.

Il appartient au titulaire de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et d'assurer l'ensemble des tâches indispensables au maintien de l'hygiène et de la propreté.

4.1 – Aspect

Il s'agit de l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, il s'agit de la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux.

Pour les prestations de plonge, l'aspect est également la première interprétation visuelle de netteté et de propreté, ainsi :

- ♦ aucune trace de nourriture ne devra apparaître sur les assiettes, les verres, les couteaux, fourchettes, cuillères et autres ustensiles,
- ♦ les verres ne devront pas comporter de traces de calcaire ou de séchage,
- ♦ les objets lavés devront être séchés avant rangement aux emplacements prévus.
- ♦

4.2 – Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Il est apprécié au travers des facteurs suivants :

- aspect (déterminé au paragraphe précédent) ;
- perceptions visuelles, olfactives, tactiles et auditives ;
- la sécurité.

En ce qui concerne les perceptions visuelles, les prestations doivent faire disparaître de la vaisselle, des équipements et des locaux, toute trace d'une utilisation antérieure ou d'un nettoyage (notamment les traces d'eau dues à un séchage inadéquat).

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures. Dans certains locaux ou aménagements, les prestations ne devront pas être effectuées à l'aide de produits dont les odeurs pourraient ne pas être tolérées par les occupants.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telles sortes que les surfaces traitées soient nettes et ne soient pas désagréables au toucher.

En ce qui concerne les prestations **auditives**, les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement.

Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger.

4.3 – Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatifs à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Les prestations de nettoyage devront ainsi s'attacher à :

- éliminer les déchets en respectant les consignes de tri sélectif,
- éliminer la poussière, agent de transmission de germes infectieux, éliminer les toiles d'araignées,
- réduire la population microbienne par :
 - o l'utilisation de techniques précises (balayage humide, dépoussiérage humide des surfaces et du mobilier),
 - o l'emploi de produits détergents pour les parties communes (couloir, hall d'entrée, paliers, escaliers, SAS, local poubelle), bureaux, vestiaires sans point d'eau, chambres, salles diverses.
 - o l'emploi de produits détergents et désinfectant pour les blocs sanitaires (douches, vestiaires avec point d'eau, bacs à douche, lavabos et leur plan de travail, wc et leur bouton poussoir, robinetteries, poignées de porte wc, tablettes, salle de soins, bureaux médecins et autres accessoires avec points de contacts),
 - o Les produits pour la désinfection des salles de soins et bureaux des médecins doivent respecter les normes hospitalières « NFT 72 »,

- un travail méticuleux et soigné : changement de l'eau de lavage des surfaces et des sols après chaque type de pièce (bureaux, sanitaires, etc.), insistance dans les angles des murs, dans les recoins divers, nettoyage des finitions basses (plinthes et d'autres éléments),
- l'entretien et la décontamination quotidienne du matériel utilisé (balais, serpillières, lavettes, seaux, aspirateurs, auto-laveuses, bande microfibre, balai trapèze etc...),
- l'utilisation d'un code couleur distinct des lavettes concernant l'essuyage ou lavage des surfaces suivantes. (Ex : rouge bloc WC urinoir – Bleu nettoyage surfaces générales - vert salle de soin/cuisine - jaune lavabo),

Il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, les salles de sport, les équipements concernant les déchets.

La propreté est l'absence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

Les prestations devront s'attarder à respecter les éléments suivants :

- le règlement CE 852/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires et faisant partie du Paquet Hygiène ;
- la méthode HACCP ;
- les dispositions du code du travail (article R 4428-19) ;
- réduire la pollution à un niveau non dangereux ;
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire devra obligatoirement désigner un chef d'équipe responsable de l'exécution des prestations, dès l'application des clauses du présent marché. Cette personne sera l'interlocuteur quotidien et direct sur le site pour tout problème dans l'exécution du marché.

Un cahier de liaison sera mis en place par le titulaire dès le premier jour d'exécution du marché. Les remarques et observations émises par les deux parties y seront consignées. Ce cahier devra être visé par un représentant du titulaire, hors équipe exécutant les prestations, une fois tous les 15 jours, et contre signé par le directeur délégué de la succursale d'Agen ou son représentant le cas échéant.

Le bénéficiaire fournira au titulaire un cahier d'enregistrement du plan de nettoyage et de désinfection (PND) ainsi que les protocoles d'utilisation des machines à laver la vaisselle et des convoyeurs à plateaux.

Les opérations de vérifications menées par le bénéficiaire ont pour objectif de s'assurer que les prestations sont conformes aux exigences du cahier des charges, notamment à la qualité décrite à l'article 4 du CCTP.

Le titulaire, le directeur délégué de la succursale d'Agen, le contrôleur de prestations du pôle, le chef d'équipe et ses agents, se réuniront dans les 15 jours qui suivent la réunion de lancement afin de valider la mise en place du marché.

Si le titulaire constate que le nettoyage de la vaisselle et de la batterie de cuisine n'est pas conforme alors qu'il respecte les méthodes et les prescriptions d'utilisation des machines

de lavage (produits, consignes spécifiques, application des protocoles, des processus etc...), il peut demander au bénéficiaire un contrôle contradictoire. Ce contrôle aura pour objectif d'établir de manière certaine que le titulaire respecte les consignes qui lui sont données et de dégager sa responsabilité des anomalies constatées.

L'accès aux cuisines, au bar et au magasin « vivres » sera strictement interdit au personnel affecté pour assurer les prestations citées en objet.

Si les horaires de services devaient changer pendant la durée du marché, une modification des horaires des prestations sera faite par ordre de service. Cette modification ne saurait en aucun cas modifier le volume horaire dédié à l'exécution des prestations prévues dans le cadre du présent marché.

Le personnel employé ne peut être dirigé que par le représentant du titulaire. Celui-ci est le seul interlocuteur pour toute mise au point nécessaire pendant la durée du marché.

Coordonnées du correspondant à contacter pour le suivi d'exécution des prestations :

Contrôleur de prestation pour tous les postes
05.47.49.81.35

ARTICLE 6 - DEFINITION ET FREQUENCES DES TACHES

6.1 – Définition des tâches

Le nettoyage et la désinfection de tous les types de surfaces doivent être opérés de manière à les rendre propres et désinfectés. Chaque surface est traitée avec un produit adapté et aux normes alimentaires en vigueur. Elles sont rincées à l'eau claire, raclées et essuyées à l'aide d'un papier à usage unique en fonction des surfaces, conformément au plan de maîtrise sanitaire de l'organisme.

Le détartrage consiste à éliminer toute trace de calcaire.

Avant le passage dans la machine à laver, les couverts sont triés et mis à tremper dans des bacs remplis d'une solution détergente. Un trempage minimum de 15 minutes doit être respecté avant de mettre les couverts dans les godets et de les laver. Les bacs de trempage sont fournis par le titulaire.

6.1.1 Plonge

La liste des tâches à accomplir pour le nettoyage de la vaissellerie et son rangement sont les suivantes :

- 1 - récupération et vidage des plateaux posés sur le convoyeur (tapis roulant) ainsi que sur les échelles mobiles de débarrassage;
- 2 - tri sélectif et évacuation des déchets dans les containers identifiés (bio-déchets, verres, plastiques et cartons) ;
- 3 - s'il est en place, utiliser le tri automatique via les appareils (aimants, porte plateaux), sinon triage de la vaisselle (verres, assiettes, ravers, plateaux...) dans les casiers prévus à cet effet et trempage des couverts ;
- 4 - dérochage de la vaisselle avec la douchette prévue à cet effet avant le passage en machine à laver. Le dérochage avec la centrale de nettoyage est à proscrire (surconsommation d'eau, risque de chute et de contamination chimique de la vaisselle propre) ;
- 5 - lavage de toute la vaisselle dans la machine à laver ;

- 6 - récupération après temps de séchage des couverts, des plateaux et de la vaisselle en sortie de la machine à laver ;
- 7 - rangement de ces derniers sur les chariots de transport, tables ou dans les locaux de type « vaisselle propre, passe-plat propre ». La vaisselle sèche doit être rangée immédiatement à l'envers sinon elle sera mise dans des bacs munis d'un couvercle ou sur des chariots protégés par des housses jetables et évacuée immédiatement de la zone plonge vaisselle ;
- 8 - réapprovisionnement de la chaîne de distribution.

Les tâches 5, 6, 7 et 8 doivent être obligatoirement faites par un autre agent que celui effectuant les tâches 1, 2, 3 et 4 : **interdiction de croiser le propre et le sale. Obligation de se changer à chaque fois si il s'agit de la même personne effectuant le propre et le sale.**

L'ensemble de ces tâches doit être accompli **à chaque service.**

Par ailleurs, la rénovation de la vaisselle sera planifiée entre le titulaire et le bénéficiaire afin de ne pas perturber la bonne exécution des prestations courantes, deux fois par an.

La rénovation consiste à éliminer tout type de traces et de tâches, éviter l'encrassement et redonner à la vaisselle l'éclat du neuf.

Dès réception du bon de commande, le titulaire devra prendre contact avec le responsable de la succursale d'Agen pour convenir d'une date de début d'exécution de la prestation dans le mois qui suit, passé ce délai une pénalité sera appliquée.

A la fin de l'exécution de ces prestations, le titulaire établit un bon d'intervention qui sera signé par le responsable de la succursale d'Agen ou son représentant, puis transmis au GSC de Bordeaux dans un délai **maximum** d'une semaine.

6.1.2 Vitrierie

Le nettoyage de la vitrierie consiste à nettoyer les deux faces des vitres ainsi que les tablettes et châssis. Aucune trace ni tâche ne devra subsister après l'opération de nettoyage.

Pour la vitrierie en hauteur, le titulaire devra obligatoirement utiliser une nacelle ou un échaffaudage respectant les normes en vigueur.

Les prestations de vitrierie des portes d'entrée et de sortie seront effectuées mensuellement, le premier vendredi de chaque mois (postes 1 et 2).

Les autres prestations de vitrierie s'effectueront à la demande **avec une périodicité de 2 fois par an au maximum.**

Le titulaire établira en début d'année un planning d'intervention pour la réalisation de ces prestations.

Dès réception du bon de commande, le titulaire devra prendre contact avec le contrôleur de prestations du site pour convenir de la date d'exécution de la prestation dans le mois qui suit, passé ce délai une pénalité sera appliquée.

A la fin de l'exécution de ces prestations, le titulaire établit un bon d'intervention qui doit être signé par le contrôleur de prestations ou son représentant, puis transmis au GSC de Bordeaux dans un délai **maximum** d'une semaine.

6.2- Matériels, produits et consommables

6.2.1 – Généralités

Le titulaire est tenu de disposer sur place et en permanence des matériels, produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations. Ces matériels, produits et consommables sont ceux qu'il a présenté dans son offre.

Les matériels, produits et consommables fournis par le titulaire doivent respecter la réglementation en vigueur pour la vaisselle et les locaux de restauration. L'ensemble des matériels, produits et consommables doivent respecter les méthodes HACCP (analyse des dangers et points critiques en alimentation).

Le bénéficiaire se réserve le droit d'interdire les matériels, produits et consommables ne respectant pas la réglementation en vigueur et/ou dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des personnes.

Tout article refusé devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais.

Le titulaire doit fournir les fiches techniques et les fiches de données de sécurité de tous ses matériels, produits et consommables avant le début de l'exécution des prestations au chargé de prévention, au chargé d'environnement ainsi qu'au responsable HACCP.

Le titulaire ne devra utiliser que les produits d'entretien présentés dans son offre.

Si le titulaire souhaite changer certains de ses matériels, produits ou consommables, il adresse sa demande, accompagnée de la fiche technique et de la fiche de données, par écrit au bénéficiaire, aux chargés de prévention, aux chargés d'environnement ainsi qu'au responsable HACCP. Le nouveau matériel, produit ou consommable doit répondre aux mêmes exigences que celui qui est remplacé, notamment au niveau environnemental.

Le rangement des matériels, produits et consommables se fera uniquement aux emplacements désignés par le bénéficiaire. Aucun matériel, produit ou consommable ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés, ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de son évacuation sans préavis par le responsable du site et aux frais du titulaire.

A la fin du marché, le titulaire devra évacuer ces espaces.

Le titulaire doit prendre toutes les précautions afin que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit. Les produits devront obligatoirement être stockés en bacs de rétention, selon leur compatibilité. Le titulaire prend à sa charge la fourniture de ces bacs. Il signalera au chargé de prévention les produits inflammables ou dangereux qui devront être stockés dans des conditions en accord avec le règlement de sécurité.

6.2.2 – Matériels

Les matériels mis à la disposition du titulaire sont décrits à l'article 3 du présent CCTP.

Le titulaire se charge du nettoyage, du maintien en parfait état de propreté et de l'entretien courant du « niveau utilisateur » du matériel mis à sa disposition.

Les opérations de maintenance des machines à laver la vaisselle, des convoyeurs, et des différents matériels (réparation, renouvellement, contrat d'entretien) font l'objet d'un autre marché.

Le titulaire a l'obligation d'informer le plus rapidement possible le bénéficiaire de toute avarie ou dysfonctionnement des matériels.

Les réparations engendrées par un usage anormal du matériel ou le non-respect des consignes d'utilisation et d'entretien du constructeur seront facturées au titulaire.

Un inventaire contradictoire des matériels et de leurs accessoires (exemples : filtres et rampes de la machine à laver) entre le bénéficiaire et le titulaire est établi préalablement à la prise en charge du matériel par le titulaire. Celui-ci sera effectué dans les 15 jours suivants la notification du marché.

Le titulaire fournit tous les matériels nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté des locaux (y compris les éventuels chariots de manutention des accessoires de nettoyage, le gros matériel type « brosse rotative pour les sols », les moyens de locomotion nécessaires aux agents pour leur déplacement etc.), conformément à son engagement (mémoire technique).

Le titulaire s'engage à mettre en place, quinze (15) jours avant le début d'exécution des prestations, les matériels nécessaires à la bonne exécution du présent marché ainsi qu'à déployer des matériels et des techniques de mise en propreté performants (le titulaire portera une attention particulière au volume sonore des matériels, à la charge au sol des équipements autoportés afin d'éviter la dégradation des sols au niveau des circulations). Il assurera une vérification périodique de ses matériels ; ceux-ci devront être en parfait état de fonctionnement et conformes à la législation en vigueur ; il assurera sans délai le remplacement des matériels défectueux.

Le cas échéant, les batteries des équipements seront, de préférence, en plomb étanche.

Le personnel du titulaire devra être qualifié et formé à l'utilisation de ces matériels et à la pratique du nettoyage.

6.2.3 – Produits, consommables et petits matériels

Le titulaire fournit :

- les produits : produits lessiviels, sel adoucisseur, produits de lavage et de rinçage (pour machine à laver la vaisselle), détergents (dégraissant, désinfectant), détartrants, savon bactéricide main, gel hydro-alcoolique, produits de rénovation de la vaisselle et produits de nettoyage et de décapage des locaux ;
- les produits de nettoyage biodégradables pour le bio master ;
- les consommables : papier essuie mains, papier WC, produits mains, sacs poubelle (obligatoirement renforcés), sacs biodégradables, poubelles avec support à roulettes, gants à usage unique, charlottes, gratons blancs, lavettes, boules inox, tabliers à usage unique ... ;
- le matériel : une poubelle dans les sanitaires féminins, une poubelle à commande non manuelle pour les déchets feuille à feuille d'au moins 50 litres, balais, brosse, raclettes (surface et sol). Les raclettes en mousse sont interdites.

Le matériel utilisé dans les zones de plonge devra être de couleur jaune.

6.2.4 – Distributeurs de consommables, centrales de désinfection carénées et doseurs automatiques du lave-vaisselle

Le titulaire doit changer les matériels à ses frais, à moins qu'il ne fournisse des produits et consommables adaptés aux distributeurs déjà en place.

Pendant toute la durée du marché, si des matériels sont défectueux, le titulaire procède à leur remplacement et l'enlèvement des anciens ou leur réparation à ses frais et sous un délai de 15 jours maximum après demande de l'administration.

Les appareils devront être enlevés et remis en place lors de travaux éventuels dans les locaux où ils sont mis en place.

Les trous résiduels des anciens appareillages devront être rebouchés. Le titulaire prendra à sa charge l'élimination et le traitement des anciens appareils.

Le titulaire mettra en place une centrale de désinfection ainsi que les doseurs automatiques dans les locaux plonge. Il en assurera la maintenance annuelle à ses frais et devra fournir le justificatif de l'intervention au responsable de la succursale d'Agen.

Le titulaire doit également veiller à ce que les appareils soient continuellement approvisionnés.

En cas de changement de machine à laver en cours de marché, et si le doseur n'est plus adapté, le titulaire devra le remplacer, à ses frais, par un modèle adapté.

ARTICLE 7 – PERSONNELS

Les personnels employés sont aux seuls ordres du représentant du titulaire. Celui-ci est le seul interlocuteur pour toute mise au point nécessaire pendant la durée du marché.

La formation professionnelle des employés est à la charge du titulaire. Les agents devront impérativement être formés à la bonne utilisation, au nettoyage et à la désinfection des matériels et des locaux mis en place par le bénéficiaire dans le mois qui suit le début d'exécution des prestations.

Le titulaire est tenu d'assurer sans interruption l'exécution des prestations prévues. En cas de défaillance du personnel, pour quelque cause que ce soit, le titulaire est tenu de remplacer sans délai ce dernier par un autre pris dans la liste des personnes préalablement agréées dans les conditions ci-dessus.

En outre, le titulaire s'engage à aviser immédiatement l'administration militaire de tout constat de sabotage ou de malveillance commis sur les installations.

7.1 – Vêtements de travail

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel **une tenue vestimentaire** en adéquation avec l'activité d'entretien propreté et les exigences de sécurité et d'hygiène, identifiée (nom et logo du prestataire), ainsi que des équipements de protection individuelle adaptés, conformes et en quantité suffisante pour leur permettre d'être changés tous les jours.

Important : la tenue des agents travaillant en zone de plonge est obligatoirement de couleur plus claire que celle des agents d'entretien des locaux.

De plus, en dehors des locaux dans lesquels les personnels du titulaire travaillent, le badge de l'entité militaire doit être porté visiblement et être présenté en cas de contrôle.

7.2 – Visites

En ce qui concerne l'hygiène du personnel, le titulaire doit mettre en application les mesures déterminées par la législation et la réglementation en vigueur, y compris la réglementation du ministère des Armées.

Le titulaire devra obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent avant sa prise de fonction.

Le titulaire doit, sous sa propre responsabilité, assurer la surveillance médicale de ses agents, quel que soit le poste de travail. Cette surveillance est effectuée dans les conditions déterminées par l'arrêté ministériel du 10/03/1977 et par la circulaire n° 525/DEF/DCSSA/AST/TEC du 21/02/1989 relative à la surveillance médicale des personnels employés dans les services d'alimentation du ministère de la défense.

ARTICLE 8 – SURVEILLANCE BACTERIOLOGIQUE

Outre les contrôles obligatoires, le bénéficiaire se réserve le droit de procéder à des analyses inopinées et d'utiliser tous les moyens de détection qu'il jugera utiles (lames de surface, écouvillons...).

Le cas échéant, le bénéficiaire peut faire appel au Service de Santé des Armées ainsi que la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale (D.D.A.S.S.). Les prélèvements seront alors effectués par leurs soins et les échantillons analysés dans leurs laboratoires.

Si les résultats sont positifs (présence de bactéries) et qu'ils relèvent de la responsabilité du titulaire, des pénalités (cf. CCAP) seront appliquées.

L'application de pénalités et/ou de réfections ne dispense pas le titulaire de mettre en œuvre toutes les mesures correctives nécessaires afin de rétablir un niveau sanitaire acceptable. Le délai de mise en œuvre de ces mesures correctives est celui indiqué dans le rapport d'analyse bactériologique (ou document équivalent). Si ce délai n'est pas indiqué, il est de 72 heures à compter de la réception du rapport d'analyse.

ARTICLE 9 – CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS

Le contrôle qualité des prestations s'effectue à partir de grilles d'évaluation (fiches de contrôle des prestations – annexe 3 au présent CCTP).

Aussi, une fiche récapitulative des prestations de nettoyage à effectuer par type de pièce sera affichée par le titulaire du marché. Cette fiche devra être affichée visiblement dans chaque étage de bâtiment.

Des rapports d'activité trimestriels et ponctuels seront transmis à l'administration (PFC SO + GSC Bordeaux) par voie dématérialisée à l'initiative du titulaire.

Pour chaque secteur ou type de locaux, les évaluations sont effectuées par sondages et portent notamment sur les éléments suivants :

- Les sols ;
- Les communs (espaces de circulation, escaliers, portes vitrées, objets muraux) ;
- Les sanitaires ;
- Les services de plonge.

Les sols :

Le contrôle qualité des sols, s'effectue sur l'ensemble des surfaces au sol des locaux accessibles pour un nettoyage sans déplacement de mobilier ou d'encombrants de toute

nature, tels que dossiers, cartons, palettes, et autres que sièges, fauteuils et mobiliers roulants.

Toutes les surfaces « sol », préalablement dégagées ou rendues accessibles par l'occupant des locaux, sont prises en compte lors des opérations d'évaluation. La propreté des sols est évaluée sur l'ensemble de la surface du local contrôlé.

Le nettoyage des sols est évalué selon les critères suivants :

- Absence de déchets visuels
- Etat de l'empoussièrement :

Le niveau d'empoussièrement est évalué sur tous types de sols lisses et durs.

Il s'apprécie de manière visuelle par le critère : « Absence de poussières visibles à l'œil nu ».

- Absence de tâches ou salissures adhérentes
- Brillance :

Le niveau de brillance n'est évalué que sur les sols durs ayant reçu, pour des questions de facilité d'entretien et d'esthétique, une protection préalable par dépôt d'un film acrylique, par cristallisation, vitrification ou mise en cire, et dont le détachage nécessite la mise en œuvre de méthode « spray et lustrage ».

Les revêtements thermoplastiques protégés à la fabrication par un film polyuréthane sont évalués en brillance avec des seuils d'acceptabilité différents suivant la fonction des locaux.

L'évaluateur vérifie chaque critère d'évaluation sur la surface de référence ; tous les points de non-conformités devront être rectifiés dans un délai défini au moment du contrôle. Le défaut de reprise des prestations dans le délai imparti entraînera l'application de réfections.

Les Communs (espaces de circulation, escaliers, portes vitrées, objets muraux) :

Le contrôle qualité des « communs » s'effectue sur l'ensemble des surfaces au sol, surfaces horizontales et verticales (vitrées ou non), objets muraux des locaux accessibles pour un nettoyage sans déplacement de mobilier ou d'encombrants de toute nature, tels que dossiers, cartons, palettes, et autres que sièges, fauteuils et mobiliers roulants.

Toutes les surfaces « communs », préalablement dégagées ou rendues accessibles par l'occupant des locaux sont prises en compte lors des opérations d'évaluation. La propreté des surfaces est évaluée sur l'ensemble du local contrôlé.

Les surfaces des « communs » sont évaluées selon les critères suivants :

- Absence de déchets, de toile d'araignées
- Empoussièrement :

Ce critère est apprécié de manière visuelle par le critère : « Absence de poussière visible à l'œil nu ».

- Absence de tâches ou de salissures adhérentes.

L'évaluateur vérifie chaque critère d'évaluation sur la surface de référence ; tous les points de non-conformités devront être rectifiés dans un délai défini au moment du contrôle. Le défaut de reprise des prestations dans le délai imparti entraînera l'application de réfections.

Les sanitaires

Le contrôle qualité des « sanitaires » s'effectue sur l'ensemble des surfaces au sol, surfaces horizontales et verticales (vitrées ou non), objets muraux des locaux accessibles pour nettoyage.

Toutes les surfaces « sanitaires », sont prises en compte lors des opérations d'évaluation. La propreté des surfaces est évaluée sur l'ensemble du local contrôlé.

Les surfaces sont évaluées selon les critères suivants :

- Absence de déchets, de toiles d'araignées
- Empoussièrement :

Ce critère est apprécié de manière visuelle par le critère : « Absence de poussière visible à l'œil nu ».

- Absence de tâches, de salissures ou de moisissures adhérentes.
- Détartrage des appareils sanitaires

L'évaluateur vérifie chaque critère d'évaluation sur la surface de référence. Le défaut de prestations entraînera l'application de réfections.

Les services de plonge

L'évaluation de la qualité des prestations de « plonge » s'effectue sur l'ensemble des prestations incluses selon les critères suivants :

- Absence de déchets,
- Respect des critères d'hygiène,
- Absence de traces de nourriture sur la vaisselle, les verres, les couverts, les plateaux et l'ensemble des ustensiles de cuisine durant tout le service,
- Absence de restes sur les sols, les tables et les chaises des salles de restauration,
- Absence de traces sur les verres et les carafes,
- Absence d'humidité sur la vaisselle, les plateaux, les verres et les couverts durant tout le service,
- Respect du tri sélectif.

L'évaluateur vérifie chaque critère d'évaluation sur la surface de référence ; tous les points de non-conformités devront être rectifiés dans un délai défini au moment du contrôle. Le défaut de reprise des prestations dans le délai imparti entraînera l'application de pénalités. Les évaluations des prestations sont réalisées de manière contradictoire ; les contrôles sont aléatoires et le choix du lieu de ces contrôles est à l'initiative exclusive de l'administration.

Contrôles contradictoires des prestations de nettoyage des locaux

Des contrôles contradictoires sont effectués à l'initiative de l'administration :

- Visite mensuelle contradictoire en présence obligatoire du titulaire. Les bâtiments sondés, objets de la visite, ne seront pas communiqués à l'avance au titulaire. En cas d'absence exceptionnelle du titulaire, des photos seront prises par le contrôleur de prestations pour attester la défaillance constatée et éviter toute contestation du titulaire.
- Visite de contrôle inopinée. La présence du titulaire n'est pas requise. Des photos seront prises par le contrôleur de prestations pour attester la défaillance constatée et éviter toute contestation du titulaire.

Nombre de bâtiments à contrôler mensuellement :

Effectif des zones contrôlables (Nombre total de bâtiments sur l'emprise/ le site)	Effectif de l'échantillon de contrôle (Nombre de bâtiments contrôlés)
De 2 à 8	2
De 9 à 15	3
De 16 à 25	5

Prestations de nettoyage de la vitrerie : un contrôle est effectué au cours de la période d'exécution de ces prestations forfaitaires à périodicité annuelle.

Les résultats de ces contrôles sont communiqués au titulaire et à la cellule contrôle des prestations (CCP) du GSC de Bordeaux par le biais des fiches de contrôle et/ou d'incident (annexes 3 et 4 du CCTP).

L'évolution des prestations depuis la précédente réunion ainsi que les objectifs avancés, les impératifs et les modifications éventuelles envisagées seront évoqués par les parties au cours de la réunion mensuelle d'admission des prestations, organisée par la cellule contrôle des prestations (CCP) du GSC de Bordeaux.

Contrôle qualité des prestations à bons de commande :

Le contrôle qualité des prestations déclenchées par émission de bons de commande s'effectue à partir de grilles d'évaluation (fiches de contrôle des prestations- annexe 3 au présent CCTP).

Le contrôle est effectué dès exécution complète des prestations commandées au titulaire, dans un délai n'excédant pas 2 jours après la fin de l'exécution de ces prestations. Le résultat de l'évaluation vaut bon de réception des prestations permettant de valider leur facturation.

Tous les points de non-conformité qui ne pourront pas être levés dans un « délai de reprise » fixé par le bénéficiaire des prestations exposeront le titulaire à des pénalités.

ARTICLE 10 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

L'électricité et l'eau sont fournies par l'administration, le titulaire s'engage cependant à en user de façon à éviter une consommation exagérée.

Si le titulaire est à l'origine d'une dégradation des surfaces (sols, murs, vitre, faïence...), il assurera, à ses frais, leur remise en état.

Les appareils utilisés pour l'exécution des prestations doivent être mis en service par les agents de plonge uniquement et ne doivent pas être laissés sans surveillance lorsqu'ils sont allumés (machine à laver la vaisselle, convoyeur, ...).

Des locaux, à usage de vestiaire, seront mis à la disposition du titulaire. Ils seront sécurisés et les employés pourront y laisser leurs effets personnels.

Le titulaire est tenu de maintenir ces locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. En aucun cas des effets sales n'y seront stockés, de même que des produits d'entretien ou des denrées alimentaires.

Le personnel affecté pour assurer les prestations aura l'usage des sanitaires techniques.

Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les ordinateurs, appareils téléphoniques, photocopieurs et télécopieurs, lui sera strictement interdit.

Le titulaire informera son personnel que l'utilisation des téléphones portables personnels est strictement interdite dans les locaux de plonge.

Le titulaire ne devra en aucun cas, se brancher sur les circuits assistés par des onduleurs ou tout autre circuit spécialisé.

Tout dommage causé aux installations (infrastructures, matérielles et électriques) sera facturé au titulaire s'il en est à l'origine.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Après chaque intervention, le personnel fermera impérativement les portes et les fenêtres. Il s'assurera que l'éclairage est éteint, que les appareils sont arrêtés et que les robinets des points d'eau sont bien fermés.

ARTICLE 11- MESURE DE SÉCURITÉ ET DE SURETÉ

Tous les personnels devront préalablement à leur entrée sur site avoir été autorisés et validés par l'administration.

A cet effet un contrôle élémentaire est exigé pour tous les agents travaillant sur chaque site.

Chaque agent du titulaire voué à travailler sur un site référencé au marché est soumis au préalable à un contrôle dit élémentaire afin d'obtenir l'agrément de l'autorité militaire. Pour ce faire, les formalités et la procédure sont décrites au cahier des clauses administratives particulières (CCAP) du marché.

Le titulaire doit impérativement prévoir en cas de remplacement un vivier de personnel prédéfini ayant l'agrément pour l'accès au site concerné.