



**MINISTÈRE  
DES ARMÉES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Service du Commissariat des Armées  
Plateforme Commissariat Sud-Ouest  
Division Achats Publics/Bureau Achats Publics**

## **Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)**

**N° PFCSO-1698-SM2-ATG**

relatif à des prestations de nettoyage des locaux, des abords et de la vitrerie au profit d'entités implantées sur la Base de Défense de Bordeaux – Mérignac – Agen (sites de Martignas sur Jalle, de Mérignac et de Vayres) (dept 33) (Lot 2).

### **Annexes :**

Annexe 1.1 – Monographie Martignas  
Annexe 1.2 – Monographie BCC Martignas  
Annexe 2.1 – Monographie BA 106  
Annexe 2.2 – Monographie BCC BA 106  
Annexe 3.1 – Monographie Vayres  
Annexe 3.2 – Monographie BCC Vayres  
Annexe 4 – Fiche incident  
Annexe 5 - Fiche de contrôle

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1</b>	<b>OBJET DU MARCHÉ .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2</b>	<b>LIEUX D'EXECUTION, PLAGES HORAIRES D'OUVERTURE ET CORRESPONDANTS DES SITES .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3</b>	<b>DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS A EFFECTUER.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4</b>	<b>QUALITE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>7</b>
ASPECT :	.....	7
CONFORT :	.....	7
HYGIENE :	.....	8
<b>ARTICLE 5</b>	<b>MOYENS A LA CHARGE DU SITE BENEFICIAIRE.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 6</b>	<b>MOYENS A LA CHARGE DU TITULAIRE :.....</b>	<b>9</b>
PRODUITS DE NETTOYAGE .....		9
CONSOMMABLES « SANITAIRES » ET FOURNITURES D'HYGIENE : .....		9
MATERIELS .....		10
TENUES VESTIMENTAIRES.....		10
<b>ARTICLE 7</b>	<b>TRAÇABILITE DES OPERATIONS ET DES PRESTATIONS .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 8</b>	<b>CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>11</b>
LES SOLS :.....		11
LES COMMUNS (ESPACES DE CIRCULATION, ESCALIERS, PORTES VITREES, OBJETS MURAUX) : .....		12
LES SANITAIRES .....		12
CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE : .....		13
<b>ARTICLE 9</b>	<b>CONTROLES CONTRADICTOIRES .....</b>	<b>13</b>
CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS PROGRAMMEES.....		13
<b>ARTICLE 10</b>	<b>MESURE DE SÉCURITÉ ET DE SURETÉ .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 11</b>	<b>PROVENANCE ET QUALITÉ DES MATÉRIELS.....</b>	<b>14</b>
PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS .....		14
Nettoyage des locaux et des abords – des Hébergements et vitrerie : .....		14
Vitrerie .....		14
Stockage des matériels et produits .....		15
<b>ARTICLE 12</b>	<b>PROTECTION DES INSTALLATIONS – DÉGRADATIONS.....</b>	<b>15</b>
PROTECTION DES INSTALLATIONS.....		15
DÉGRADATIONS .....		16
<b>ARTICLE 13–</b>	<b>ENCADREMENT DU PERSONNEL .....</b>	<b>16</b>

## ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet des prestations de nettoyage des locaux, des abords et de la vitrerie au profit d'entités implantées sur la Base de Défense de Bordeaux Mérignac Agen (sites de Martignas sur Jalles, de Mérignac et de Vayres – dept 33) :

Les prestations de service de ce marché sont réparties en 4 postes et se décomposent de la manière suivante :

Poste	Nature du poste
1	Prestations programmées sur le Camp de Souge - 41 Avenue du 57ème régiment d'infanterie - 33127 Martignas sur Jalle (prestations programmées) :  Sous poste 1.1 - Nettoyage des locaux Sous poste 1.2 - Nettoyage des bâtiments « cadres »
2	Prestations programmées sur le Base aérienne 106 - 227 Avenue de l'Argonne - 33700 Mérignac (prestations programmées) :  - Sous poste 2.1 - Nettoyage des locaux - Sous poste 2.2 - Nettoyage des bâtiments « cadres » et « Hôtellerie »
3	Prestations programmées sur l'Etablissement Commandant Corvée - 2 route de BSN - 33870 Vayres (prestations programmées)  - Sous poste 3.1 – Nettoyage des locaux - Sous poste 3.2 – nettoyage des bâtiments « cadres »
4	Prestations à bons de commande pour l'ensemble des sites.

**IMPORTANT** : L'attention du titulaire est portée sur la particularité des bâtiments qui font l'objet des prestations de nettoyage du présent marché.

Ces derniers ne peuvent pas être assimilés à de simples bâtiments administratifs car :

- ils se situent sur des sites militaires dont l'accès est strictement réglementé,
- ils se situent sur de vastes emprises nécessitant l'utilisation de véhicules et sont relativement éloignés les uns des autres,
- ils peuvent comporter plusieurs étages sans ascenseur.

Pour les raisons évoquées supra, le titulaire est informé qu'il convient d'éviter de recourir aux abaques traditionnellement utilisés dans la profession pour chiffrer les prestations. Le risque réside dans le fait de sous-dimensionner l'offre et ainsi ne pas pouvoir satisfaire aux exigences de résultat inscrites au CCTP.

**ARTICLE 2    LIEUX       D'EXECUTION,       PLAGES       HORAIRES       D'EXECUTION       ET**  
**CORRESPONDANTS DES SITES**

POSTES 1 et 4	
Site	Camp de Souge - 41 Avenue du 57ème régiment d'infanterie - 33127 Martignas sur Jalle
Coordonnée téléphonique	05 56 68 43 30
<p><i>Bénéficiaires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GSC Bordeaux Pôle de Martignas</li> <li>• Entité D057</li> <li>• CMA</li> <li>• CERCLE – Succursale de Martignas</li> </ul> <p><u>Jours et plages horaires d'exécution :</u>  du lundi au jeudi de 8h00 à 17h00 et le vendredi de 08h00 à 15h00  <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>	

POSTES 2 et 4	
Site	Base aérienne 106 - 227 Avenue de l'Argonne - 33700 Mérignac
Coordonnée téléphonique	05 33 89 89 23
<p><u>Bénéficiaires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GSC Bordeaux Pôle de Mérignac</li> <li>- BA 106</li> <li>- DMAé</li> <li>- CTAAE</li> <li>- CMA</li> <li>- Cercle – succursale de Mérignac</li> </ul> <p><u>Jours et plages horaires d'exécution :</u>  du lundi au jeudi de 8h00 à 17h00 et le vendredi de 08h00 à 14h30  <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> <p><u>Particularité :</u> Le chef d'équipe (encadrant) ne sera pas œuvrant.</p>	

POSTES 3 et 4	
Site	Etablissement Commandant Corvée - 2 route de BSN - 33870 VAYRES
Coordonnée téléphonique	05 57 55 45 65 – 05 57 55 31 80 – 05 57 55 44 29
<p><u>Bénéficiaires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GSC Bordeaux <i>Pôle de Bordeaux Vayres Beauséjour – Antenne ATLAS</i></li> <li>• <i>Détachement du 3<sup>ème</sup> RMat</i></li> <li>• <i>Cercle – succursale de Vayres</i></li> </ul> <p><u>Jours et plages horaires d'exécution :</u> du lundi au jeudi de 8h00 à 16h00 et le vendredi de 08h00 à 11h30 <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, seront effectuées le jour ouvré précédent ou suivant (après accord écrit des 2 parties).

#### **Poste 1 : Camp de Souge - Martignas sur Jalle (prestations programmées) :**

##### **Pour le sous poste 1.1 –Nettoyage des locaux:**

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 1.1 (Monographie Poste 1.1) (3 onglets) :

- 1.1a) Nature et fréquence des prestations,

- 1.1b) Description des bâtiments,

*Pour le sous poste 1.2 –Nettoyage des bâtiments « cadres » :*

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 1.2 (Monographie Poste 1.2) (2 onglets) :

- 1.2a) Nature et fréquence des prestations,
- 1.2b) Description des bâtiments,

Précisions concernant les fréquences (sous-postes 1.1 et 1.2) :

- Bimensuelle : prestations à réaliser tous les 15 jours ;
- Trihebdomadaire : prestations à réaliser les lundis, mercredis et vendredis.

**Poste 2 : BA 106 - Mérignac (prestations programmées)**

*Pour le sous poste 2.1 –Nettoyage des locaux :*

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 2.1 (Monographie Poste 2.1) (4 onglets) :

- 2.1a) Nature et fréquence des prestations,
- 2.1b) Description des bâtiments BA 106,
- 2.1c) Description des bâtiments hébergement,
- 2.1f) effectifs

*Pour le sous poste 2.2 – Nettoyage des bâtiments « cadres » et « Hôtellerie » :*

La monographie des bâtiments et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 2.2 (Monographie Poste 2.2) (2 onglets) :

- 2.2 a) Nature et fréquence des prestations des bâtiments « cadres » et « Hôtellerie »,
- 2.2 b) Description des bâtiments « cadres » et « Hôtellerie »,

Détails des prestations de la BA 106

- Les prestations de types B et BIS ne doivent pas avoir lieu entre 11h30 et 13h30.
- Les prestations de type C bimensuelles (tous les 15 jours) devront être exécutées de la façon suivante :
  - o entre le 01 et le 15 du mois (par aspiration)
  - o entre le 16 et le 31 du mois (par balayage humide)
    - Si ces exigences ne sont pas respectées cela engendrera des pénalités et/ou des réfections).
- Les pièces identifiées avec des prestations hebdomadaires en complément des blocs sanitaires, douches, vestiaires avec point d'eau devront être munies d'une fiche de traçabilité facilitant le contrôle par les utilisateurs et les contrôleurs de prestations.
- Vidage hebdomadaire des cendriers aux abords des bâtiments
- Nettoyage mensuel des portes vitrées d'accès aux bâtiments
- Nettoyage mensuel des miroirs hors type S
- Nettoyage des dévidoirs à l'issue de chaque prestation

Les surfaces mentionnées sont données à titre indicatif et n'engagent pas la personne publique. Elles pourront être vérifiées par le titulaire préalablement à la réunion de lancement du marché.

Précisions concernant les fréquences bimensuelles (sous-postes 2.1 et 2.2) : prestations à réaliser tous les 15 jours.

**Poste 3 : Etablissement Commandant Corvée - Vayres (prestations programmées)**

**Pour le sous poste 3.1 –Nettoyage des locaux :**

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leur fréquence sont détaillés à l'annexe 3.1 (Monographie Poste 3.1) (2 onglets) :

- 3.1a) Nature et fréquence des prestations,
- 3.1b) Description des bâtiments,

**Pour le sous poste 3.2 –Nettoyage des bâtiments « cadres » :**

La monographie du site et le descriptif des tâches à effectuer et leurs fréquences sont détaillés à l'annexe 3.2 (Monographie Poste 3.2) (2 onglets) :

- 3.2a) Nature et fréquence des prestations,
- 3.2b) Description des bâtiments,

Précisions concernant les fréquences bimensuelles (sous-postes 3.1 et 3.2) : prestations à réaliser tous les 15 jours.

**Poste 4 : prestations éventuelles (à bon de commande)**

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.

**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, l'aspect est la première interprétation visuelle de la netteté et de la propreté d'un local et de ses équipements. Les prestations de nettoyage sont adaptées au lieu.

**CONFORT :**

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être appréciée dans le domaine du nettoyage au travers des éléments suivants :

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

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 doivent 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 ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions **auditives**, 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.

### **HYGIENE :**

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

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces et 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 désinfectants 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 »,
  - o 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),
  - o l'entretien et la décontamination quotidienne du matériel utilisé (balais, serpillières, lavettes, seaux, aspirateurs, auto-laveuses, bande microfibre, balai trapèze etc....),
  - o 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.



## **ARTICLE 5 MOYENS A LA CHARGE DU SITE BENEFICIAIRE**

**Eau :** l'eau nécessaire à l'exécution des prestations est fournie gratuitement par le bénéficiaire ; l'utilisation des dispositifs de lutte contre l'incendie (RIA) pour s'approvisionner en eau est formellement interdit.

**Electricité :** l'énergie électrique nécessaire à l'exécution des prestations ainsi que celle consommée par le titulaire dans les locaux qui lui sont mis à disposition est fournie gratuitement par le bénéficiaire. Le titulaire s'engage à ne pas utiliser cette énergie pour d'autres prestations que celles dédiées aux prestations qui lui sont confiées.

**Local :** Un local d'entreposage des produits sera mis à disposition du titulaire sur chaque site, le titulaire est en charge du maintien en parfait état de propreté et de l'entretien courant. Tous les produits seront rangés dans des bacs de rétention.

Ce local fera l'objet d'une prise en compte détaillée et signée par le titulaire du marché.

## **ARTICLE 6 MOYENS A LA CHARGE DU TITULAIRE :**

### **PRODUITS DE NETTOYAGE**

Le titulaire doit fournir les produits nécessaires à l'exécution des prestations (produits d'entretien des sols, de la vitrerie) conformes à la réglementation et aux protocoles de nettoyage, respectant les objectifs de la norme ISO 14001 par la maîtrise des impacts environnementaux.

Les produits utilisés doivent être éco-labellisés (Ecolabel européen – norme AFNOR ou marque de certification « NF Environnement ») à concurrence minimale de 80% des références fournies par le titulaire (cf. article « CLAUSES ENVIRONNEMENTALES » du CCAP).

### **CONSOMMABLES « SANITAIRES » ET FOURNITURES D'HYGIENE :**

Le titulaire doit fournir et mettre en place, les consommables et fournitures d'hygiène dans les sanitaires, les distributeurs, les bureaux équipés de lavabos, les salles de soins, les bureaux des médecins, les vestiaires avec point d'eau, et dans les bâtiments « Hébergements parties communes », dans les bâtiments « cadres » si précisé dans le détail de la prestation (ex : BCC) et dans les bâtiments « Hôtellerie » :

- les savons et les distributeurs correspondants, dont il assurera l'implantation et la maintenance;
- le papier toilette et les distributeurs correspondants, dont il assurera l'implantation et la maintenance ;
- les essuie-mains et les distributeurs correspondants, dont il assurera l'implantation et la maintenance.

Le titulaire fournit également les fournitures d'hygiène suivantes et procèdera à leur remplacement autant que de besoin :

- les désodorisants ;
- les grilles urinoirs ;
- conteneurs féminins et poubelles WC avec leurs sacs poubelle
- les balayettes et les brosses WC,
- etc...

## **MATERIELS**

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.

### **Cas particulier de la BA 106**

Dans le cadre du bon maintien des prestations de type C, des auto-laveuses devront être mise en place (3 auto-laveuses compacts et transportables pour les parties communes et 2 auto-laveuses pour les grandes surfaces de la salle de sport et mess).

En cas de matériel défectueux, un remplacement devra être réalisé dans les dix (10) jours suivants la déclaration de la panne.

## **TENUES VESTIMENTAIRES**

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.

## **ARTICLE 7 TRACABILITE DES OPERATIONS ET DES PRESTATIONS**

Le titulaire assure la traçabilité des opérations et des événements survenus au cours de la journée de travail en les consignait sur un cahier de liaison (prestations réalisées, prestations à reprendre, pannes de matériel et solutions apportées, consignes entre agents du titulaire, etc...) mis en place sur chaque site auprès du correspondant-site local.

Dans le mois suivant le début d'exécution des prestations, des **fiches d'interventions** (feuilles de traçabilité) devront être mises en place dans chaque bloc sanitaire, douches, vestiaire avec un point d'eau, salle de soin et bureau médecin.

Les fiches d'interventions portent les mentions minimales suivantes : nom et logo de l'entreprise titulaire, nom du bâtiment, date et heure d'intervention, commentaires de l'agent, initiales du nom et prénom de l'agent, signature de l'agent en charge du secteur.

Elles seront obligatoirement datées et signées par les agents de service après chaque intervention. Pour une intervention non consignée sur la fiche, il sera considéré que la prestation n'a pas été effectuée.

Le contrôleur de prestations du pôle concerné du GSC de Bordeaux mettra en place l'organisation du suivi des prestations par le biais de réunion ou point de situation avec ses correspondants-sites

et ce bien avant la fin du mois en cours et la remontée des attestations de service fait à la section Contrôle de Prestations et Prescription du GSC Bordeaux.

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 la prestation vitrerie (prestation à la demande uniquement sur bon de commande et pour tous les sites sans exception) : celle-ci sera exécutée entre le début du mois de mai et la fin du mois de septembre.

Si la prestation ne donne pas satisfaction, le correspondant-site fera appel au contrôleur de prestations du pôle concerné qui demandera la mise en conformité par l'envoi d'une fiche de non-conformité demandant la rectification de la prestation dans un délai de 48 heures maximum.

## **ARTICLE 8 CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS**

Le contrôle qualité des prestations s'effectue à partir de grilles d'évaluation (fiches de contrôle des prestations - annexe 5 au présent CCTP).

Pour chaque secteur (ou famille de locaux), les évaluations sont effectuées par sondage et portent notamment sur les éléments suivants :

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

### **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
- État de l'empoussièrement :
  - o Le niveau d'empoussièrement est évalué sur tous types de sols lisses et durs.
  - o Il s'apprécie de manière visuelle par le critère : « Absence de poussières visibles à l'œil nu ».
- Absence de tâches ou salissures adhérentes
- Brillance :
  - o 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 méthodes « 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.

Le contrôleur de prestations du pôle concerné du GSC Bordeaux 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 VITREES, 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 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 ou de salissures adhérentes.

Le contrôleur de prestations du pôle concerné du GSC Bordeaux 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 et/ou 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 sur les sols, portes de douches, murs carrelés, miroirs.
- Propreté et Détartrage des appareils sanitaires.

Le contrôleur de prestations du pôle concerné du GSC Bordeaux 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.

Le contrôleur de prestations du pôle concerné fixe la date et l'heure du rendez-vous d'évaluation de ces prestations et les communique au représentant du titulaire désigné, tenu de se rendre disponible sur demande de ce dernier, du GSC de Bordeaux ou de l'acheteur. 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 du contrôleur de prestations du pôle concerné ou du GSC Bordeaux.

#### **CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS A 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 5 au présent CCTP).

Le contrôle est effectué dès exécution complète des prestations commandées au titulaire, dans un délai n'excédant pas deux (2) jours après la fin de l'exécution de ces prestations. Le résultat de l'évaluation vaut bon de réception des prestations permettant de certifier le service fait et 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 réfections.

### **ARTICLE 9 CONTROLES CONTRADICTOIRES**

#### **CONTROLE QUALITE DES PRESTATIONS PROGRAMMEES**

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

- visite mensuelle contradictoire en présence obligatoire **du responsable d'exploitation de la société et du chef d'équipe**. Les bâtiments sondés, objet 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 :

<b>Effectif des zones contrôlables</b> <i>(Nombre total de bâtiments sur l'emprise/le site )</i>	<b>Effectif de l'échantillon de contrôle</b> <i>(Nombre de bâtiments contrôlés)</i>
De 2 à 8	2
De 9 à 15	3
De 16 à 25	5
De 26 à 50	8

Les résultats de ces contrôles sont communiqués au titulaire et à la section contrôle des prestations et prescriptions (CCP) du GSC Bordeaux par le biais des fiches de contrôle et/ou des fiches d'incident (annexes 3 et 4 (lot 1) et 4 et 5 (lot 2) 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 et prescription (CCP) du GSC de Bordeaux.

*En plus de contrôles contradictoires, il est indiqué que le responsable d'exploitation de la société devra se rendre sur les sites tous les 15 jours pour une vérification de la prestation.*

## **ARTICLE 10 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 les autorisations l'agrément pour l'accès au site concerné.

## **ARTICLE 11 PROVENANCE ET QUALITÉ DES MATÉRIELS**

### **PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS**

#### ***Nettoyage des locaux et des abords – des Hébergements et vitrerie :***

Le titulaire devra remettre au bénéficiaire, sur simple demande, les attestations de contrôle, de vérification et de conformité des différents matériels utilisés par rapport aux normes et règlement de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire par un matériel équivalent.

Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise, par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

De plus, les matériels électriques doivent être :

- conformes aux normes électriques et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et rallonges en nombre suffisant et maintenus en parfait état,
- adaptés aux caractéristiques de l'alimentation du site,
- munis de roulettes caoutchoutées (pour les appareils roulants, chariots, aspirateurs ...),
- le plus silencieux possible,
- économes en énergie.

Le bénéficiaire se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera à la charge du titulaire.

#### ***Vitrerie***

L'opération consiste à nettoyer les deux (2) faces des vitres fixes et mobiles, leurs encadrements (intérieurs et extérieurs) y compris les rainures.



Cette opération de nettoyage doit être conduite de manière à donner aux agents d'exécution les matériels appropriés et conformes aux règlements de sécurité en vigueur. Les tâches associées doivent être entreprises d'une manière continue.

Les travaux de nettoyage de la vitrerie sont divisés en deux catégories : la vitrerie accessible et la vitrerie non accessible (cette deuxième catégorie nécessite un matériel adapté du fait de la non accessibilité : perches télescopiques, nacelles, échafaudages).

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

Pour tout travail en hauteur ne nécessitant pas l'usage des appareillages mentionnés ci-dessus, le titulaire doit prendre toute disposition afin d'assurer que son personnel travaille en toute sécurité.

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

Tout matériel défectueux sera refusé par le bénéficiaire, devra être enlevé du site et remplacé par le titulaire à ses frais.

#### Clause particulière :

En cas d'utilisation de matériels particuliers (ex : camion nacelle pour le nettoyage de la vitrerie), le chef du bureau prévention du site doit être averti par écrit deux semaines avant l'intervention programmée afin de donner ou non son accord et d'établir un plan de prévention.

#### ***Stockage des matériels et produits***

Un local fermant à clef, faisant office de lieu de stockage des produits et d'entrepôt de matériels, est mis à la disposition du titulaire qui en aura l'entière responsabilité. Un état des lieux sera dressé en début et en fin de marché.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le bénéficiaire des prestations ou le contrôleur du pôle concerné, aux frais du titulaire.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits est interdit. Il appartiendra au titulaire de mettre en place les bacs de rétention avec séparation des catégories de produits. Le stockage doit être limité aux quantités pouvant être entreposées dans les locaux prévus à cet effet.

Le contrôleur de prestations du pôle concerné pourra visiter éventuellement ce local, mais uniquement en présence d'un employé du titulaire. Cette condition n'aura pas à être requise en cas de force majeure (sinistre notamment) et ceux prévus par la loi.

## **ARTICLE 12 PROTECTION DES INSTALLATIONS – DÉGRADATIONS**

### **PROTECTION DES INSTALLATIONS**

Le titulaire est responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des travaux ainsi que des irrégularités qui pourraient être commises par ses agents.

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

Le titulaire devra veiller au respect des canalisations d'évacuation et au maintien de la propreté des dévidoirs à eaux usées.

### **DEGRADATIONS**

Tout bris ou dégradation donnera lieu à réparation ou remplacement par le titulaire après notification de l'administration au titulaire, faute de quoi la personne publique assurera elle-même le remplacement ou la réparation et ce, sans préavis. Le montant des réparations incombera au titulaire.

### **ARTICLE 13- ENCADREMENT DU PERSONNEL**

Pour organiser la réalisation des prestations et superviser leur suivi, le titulaire s'engage à désigner un ou des responsables.

Chaque responsable sera responsable de l'encadrement et de la discipline des personnels, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du présent cahier. Il sera l'interlocuteur privilégié entre les différents acteurs et devra être doté d'un téléphone portable, dont le numéro devra impérativement être communiqué au correspondant-site ainsi qu'aux contrôleurs de prestations. Il doit être joignable à tout moment pendant les heures ouvrables; sa présence sur le site lors des horaires de travail des agents est obligatoire.

Outre ses fonctions d'encadrement, le responsable doit être présent lors des opérations mensuelles de vérification de la bonne exécution des prestations ainsi qu'au cours des réunions mensuelles.

Le titulaire peut, à sa seule initiative, remplacer un personnel d'encadrement, sous réserve que le nouvel encadrant dispose des mêmes compétences et qualifications que l'agent qu'il remplace lors de sa prise de fonctions.