

## **Marché public de services**

Cerema (Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement),  
établissement public à caractère administratif,

Dont le siège se situe :  
2 rue Antoine Charial  
CS 33927  
69426 Lyon Cedex 03  
Ci-après désigné "l'acheteur"

Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie & fourniture des  
consommables sanitaires -  
sites Cerema de Sourdun et Verneuil-l'étang

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**  
**commun aux deux lots (CCTP)**

## Sommaire

<b>ARTICLE 1. Dispositions générales</b>	<b>4</b>
1.1 Objet du marché	4
1.2 Périmètre géographique du marché	4
1.3 Description du site et des locaux à entretenir	4
<b>ARTICLE 2. Description détaillée des prestations</b>	<b>4</b>
2.1 Contenu des prestations	4
2.1.1 Nature des prestations	4
2.1.2 Prestations exclues du marché	5
2.2 Prestations courantes forfaitaires	5
2.2.1 Consistance des prestations	5
2.2.2 Les surfaces et équipements concernés	6
2.2.3 Description des locaux	6
2.2.4 Recommandations générales	6
2.2.5 Fréquence d'exécution des prestations	6
2.2.6 Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement	7
2.2.7 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait	9
2.3 Prestations ponctuelles complémentaires	9
<b>ARTICLE 3. Organisation du travail</b>	<b>10</b>
3.1 Généralités	10
3.1.1 Jours de travail	10
3.1.2 Plages horaires d'intervention	10
3.1.3 Volumes horaires et effectifs	10
3.1.4 Remplacement du personnel	11
3.1.5 Activités d'exploitation des bâtiments	11
3.1.6 Livraison de matériels, d'équipements et de produits	11
3.1.7 Évacuation des emballages	11
3.2 Mise en place de la prestation	11
3.2.1 Réunion de lancement	11
3.2.2 Dossier d'exploitation	12
3.2.3 Affichage	12
3.3 Suivi du marché	13
3.3.1 Réunions de suivi de la prestation	13
3.3.2 Réunions d'incidents d'exécution	13
3.4 Règles de sécurité et plan de prévention	13

<b>ARTICLE 4. Locaux et matériels mis à la disposition du titulaire</b>	<b>15</b>
<b>4.1 Locaux</b>	<b>15</b>
4.1.1 Modalités d'accès aux locaux	15
4.1.2 Règlement intérieur	15
4.1.3 Branchements	15
4.1.4 Mise en place de matériels et dispositions relatives aux locaux de stockage	16
<b>4.2 Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 5. Responsabilité sociétale</b>	<b>16</b>
<b>5.1 Matériels écoresponsables</b>	<b>16</b>
<b>5.2 Produits écoresponsables</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 6. Contrôle des prestations</b>	<b>18</b>
<b>6.1. Finalités des prestations</b>	<b>19</b>
6.1.1 Aspect	19
6.1.2 Confort	19
6.1.3 Hygiène et respect du développement durable	19
6.1.4 Sécurité	19
<b>6.2. État de propreté au démarrage du marché</b>	<b>19</b>
<b>6.3. Autocontrôle</b>	<b>19</b>
<b>6.4. Les contrôles contradictoires</b>	<b>20</b>
6.4.1 Les contrôles programmés	20
6.4.2 Les contrôles à la demande	20
6.4.3 Les contrôles inopinés	20
6.4.4 Information de la fiche de contrôle	21
<b>6.5. Suivi quotidien sur site</b>	<b>21</b>
<b>6.6. Admission des prestations périodiques</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE 7. Liste des annexes</b>	<b>21</b>

## ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

### 1.1 Objet du marché

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie ainsi que la fourniture des consommables sanitaires et l'évacuation des déchets à effectuer sur les sites Cerema de Sourdun et Verneuil-l'étang.

Il précise notamment les modalités de mise en œuvre des prestations, leur périodicité ainsi que les caractéristiques des sites.

### 1.2 Allotissement - Périmètre géographique du marché

Les prestations sont décomposées en deux lots comme suit :

<b>LOT 1 : Site CEREMA de SOURDUN</b> 110 rue de Paris 77171 SOURDUN	<b>LOT 2 : Site CEREMA de Verneuil l'étang</b> 62 rue de la Gare 77390 VERNEUIL-L'ETANG
--	---

### 1.3 Description du site et des locaux à entretenir

Pour chaque lot, les locaux concernés sont présentés en annexe 1. Il s'agit de locaux à usage de bureaux et des zones d'accueil du public comprenant : des bureaux, des salles de réunion et séminaires, des escaliers, des paliers, des couloirs, des ascenseurs, des halls d'accueil, des sanitaires, des espaces de détente et des salles de restauration, des locaux techniques (zone de stockage, ateliers, local ménage).

Ils sont fréquentés principalement par le personnel du Cerema et à l'occasion par des visiteurs ou intervenants externes.

Pour chaque lot les surfaces des locaux ainsi que celles de la vitrerie sont précisées en annexe 2 et 3 du CCTP. Ces informations sont données au titulaire à titre indicatif.

Les titulaires sont réputés avoir une parfaite connaissance des installations existantes à entretenir et ne pourront se prévaloir d'aucune difficulté ou imprécision rencontrée dans l'exécution de leurs prestations.

## ARTICLE 2. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS

### 2.1 Contenu des prestations

#### 2.1.1 Nature des prestations

Les prestations à réaliser se décomposent en :

- Prestations forfaitaires : prestations courantes et élémentaires de nettoyage des locaux et des vitreries, gestion des déchets et fourniture des consommables sanitaires décrites en annexe 1 à l'acte d'engagement (DPGF).
- Prestations à prix unitaires à bons de commande: prestations ponctuelles complémentaires décrites en annexe 2 à l'acte d'engagement (BPU).

### **2.1.2 Prestations exclues du marché**

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- L'arrosage des plantes.
- Le lavage de la vaisselle.
- Le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

## **2.2 Prestations courantes forfaitaires**

### **2.2.1 Consistance des prestations**

Le nettoyage courant comprend les prestations élémentaires de nettoyage suivantes dont la description détaillée de ces prestations et leurs fréquences figurent dans l'annexe 4 du présent CCTP pour chacun des lots :

#### **Lot 1 - Sourdun :**

- Nettoyage des sols, y compris les opérations de mise en spray et de mise en cire
- Dépoussiérage et essuyage
- Nettoyage des appareils et mobiliers sanitaires
- Mise en place des consommables sanitaires dont la description figure dans le présent CCTP
- Collecte et évacuation des déchets dont la description figure dans le présent CCTP
- Nettoyage des éviers
- Nettoyage des ascenseurs
- Nettoyage de la vitrerie et appuis de fenêtres
- Nettoyage et enlèvement des traces.
- Décapage et mise en cire des sols plastiques
- Détachage des sols moquettes et aspiration des tapis et sols moquettes
- Lavage mécanique des sols ainsi que de balayage humide et lavage des sols durs
- **Mise en place des dispositifs pour les consommables sanitaires** (Cette prestation ne donnera lieu à aucune rémunération supplémentaire et demeure à la charge du titulaire dans le cadre des prestations forfaitaires à prix global)

#### **Lot 2 – Verneuil :**

- Le nettoyage des sols, y compris les opérations de mise en spray et de mise en cire
- Dépoussiérage et essuyage
- Nettoyage des appareils mobiliers et sanitaires
- Mise en place des consommables sanitaires dont la description figure dans le présent CCTP
- Collecte et évacuation des déchets
- Nettoyage des éviers
- Nettoyage de la vitrerie

- Nettoyage et enlèvement des traces
- Décapage et mise en cire des sols plastique
- Détachage des sols moquette
- Aspiration des tapis et sols moquettes
- Lavage mécanique des sols ainsi que de balayage humide et lavage des sols durs
- **Mise en place des dispositifs pour les consommables sanitaires** (Cette prestation ne donnera lieu à aucune rémunération supplémentaire et demeure à la charge du titulaire dans le cadre des prestations forfaitaires à prix global)

Ces prestations s'exécutent dans le cadre du montant forfaitaire indiqué dans l'acte d'engagement.

Le Titulaire, eu égard à son devoir de conseil, est force de proposition quant aux modalités d'exécution de ces prestations élémentaires et peut proposer au Cerema tout mode de fonctionnement pertinent quant à l'activité des personnels dans la mesure où la délivrance des services aux agents et visiteurs du Cerema n'est pas impactée.

## 2.2.2 Les surfaces et équipements concernés

Les surfaces et équipements pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants :

Les sols	thermoplastique, moquette, carrelage, ciment (brut ou peint)
Les parois verticales, horizontales et vitres	portes, cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis
Les objets meublants	tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information (*)

Les éléments sanitaires	sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, conteneurs d'hygiène féminine, ...), équipements, drain d'évacuation au sol
Les éléments de structure et de finition	interrupteurs, poignées de portes, grilles de protection et de ventilation, tuyauteries, pieds de fauteuils, rebords de fenêtres, radiateurs, plinthes...

(\*) : les parties à traiter pour les objets meubles sont précisées en annexe 5 sur les critères d'attribution de la fiche de contrôle

Cette liste n'est pas exhaustive.

### **2.2.3 Description des locaux**

Les locaux sont composés de différentes catégories liées à leur nature, au type d'activité et à la fréquentation des locaux. La fréquence du nettoyage, la nature des prestations et le niveau de propreté exigé peuvent ainsi être différents.

Le titulaire en tient compte dans son organisation (notamment la qualification des personnels) et dans les moyens (matériels et produits) utilisés. Le Cerema veille au respect de la qualité ainsi que de la cadence affectée à chaque partie dans le cadre des contrôles.

### **2.2.4 Recommandations générales**

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux dont le titulaire devra assurer les prestations de nettoyage.

Les employés du titulaire veillent à conserver, après intervention, leur disposition initiale aux meubles, dossiers et objets divers posés sur les meubles et bureaux.

Le mobilier léger peut être déplacé pour les besoins du nettoyage, mais il est interdit de placer du mobilier sur les tables, chaises et bureaux.

Les postes téléphoniques et interphones sont dépoussiérés et nettoyés à l'aide d'un produit désinfectant.

Les employés du titulaire veillent à n'éclairer que les pièces où sont réalisés les travaux, ils éteignent les lumières au fur et à mesure de la progression du nettoyage. En aucun cas l'ensemble des locaux ne doit être éclairé.

### **2.2.5 Fréquence d'exécution des prestations**

Les prestations courantes de nettoyage sont exécutées conformément aux fréquences définies dans le tableau de l'annexe 4. Ce tableau indique pour chaque zone les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées.

Ces prestations sont programmées par le titulaire :

- Dans la fiche de poste de chaque agent de propreté (prestations journalières à mensuelles).
- Dans le planning des prestations périodiques (prestations trimestrielles à annuelles).

Ces documents font partie du dossier d'exploitation du site.

## 2.2.6 Fourniture et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement

La fourniture des consommables sanitaires et la mise en place dans les appareils et distributeurs dont les listes sont fournies ci-dessous est une prestation intégrée dans le forfait.

Le descriptif des équipements ainsi que l'effectif sur site sont précisés à l'annexe 5. Le coût de la fourniture est établi sur la base des effectifs exprimés en équivalents temps plein pour les agents, sur la base d'un ratio de consommation appliqué à la moyenne annuelle des visiteurs du site et sur le nombre de sanitaires.

Ces consommables sanitaires sont les suivants :

- Le papier hygiénique.
- Les essuie-mains (papier ou tissu).
- Le savon liquide ou savon mousse.
- Les sacs poubelles selon la norme NF.
- Les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs.

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

Le Cerema se réserve le droit de procéder aux vérifications relatives au respect de cette spécification, de demander au titulaire le retrait de consommables qui ne répondraient pas à ces exigences et d'appliquer des pénalités.

Le titulaire doit assurer un réapprovisionnement en consommables suffisant pour permettre une distribution sans rupture dont les modalités sont décrites dans son offre.

Le titulaire avertira l'interlocuteur désigné du Cerema des jours de livraisons de manière à pouvoir autoriser l'accès au site. Le titulaire procède à la réception et au stockage des consommables livrés sur site. Le stock ci-dessous constitue un minimum obligatoire pour chacun des sites :

Produit	Site de Sourdun	Site de Verneuil-l'étang
papier hygiénique	20 rouleaux	10 rouleaux
essuie-main	20 rouleaux	10 rouleaux
savon liquide (pour les mains et pour le nettoyage des lunettes)	10 pour chaque type	5 pour chaque type

Le stockage des produits consommables est assuré dans les mêmes conditions que le stockage des matériels et produits de nettoyage défini à l'article 3.1.6 du CCTP.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine qui doivent faire l'objet d'une évacuation spécifique à une fréquence suffisante par le prestataire dans une filière adaptée.



Liste des appareils et distributeurs :

- Distributeur papier hygiénique.
- Distributeur essuie-mains papier ou tissu.
- Distributeur de savon liquide pour les mains,
- Distributeur de savon liquide pour le nettoyage des lunettes des cuvettes,
- Les conteneurs d'hygiène féminine.

Les distributeurs pour consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les emplacements existants. À défaut, le remplacement de supports est à la charge du titulaire sans supplément de prix. Le prestataire assure la pose, la maintenance et le changement en cas de besoin. Il doit en outre respecter les consignes de pose données par le responsable de site.

En dehors du forfait, le Cerema peut souhaiter procéder au remplacement des supports. A cet effet, une liste de modèles sur catalogue est proposée par le prestataire au bordereau de prix en précisant le cas échéant le taux de remise. Il convient obligatoirement de préciser dans cette liste, les modèles de conteneurs d'hygiène féminine, qui seront tous à remplacer au démarrage du marché.

Le titulaire s'organise s'il y a lieu, avec le précédent titulaire du marché afin de coordonner la dépose des matériels précédents et l'installation simultanée des nouveaux matériels.

Tout au long du marché les appareils mis à disposition par le titulaire doivent être en bon état de fonctionnement. Il lui incombe d'entretenir ou de remplacer le cas échéant ces appareils.

En cours du marché, en cas de remplacement d'un appareil distributeur existant par un appareil de type différent, en accord avec le Cerema, le titulaire doit au Cerema la remise en état du revêtement mural.

Le titulaire garantit les équipements et les entretiens dans les conditions suivantes :

- Intervention en cas de mauvais ou non fonctionnement, remplacement des pièces défectueuses, voire remplacement de l'appareil, si besoin, dans les 72 heures qui suivent le signalement par le Cerema ou le personnel du titulaire.
- Frais de transport et de main d'œuvre à la charge du titulaire.

A la fin du marché, les équipements sont démontés par le titulaire, qui s'engage à remettre en état les locaux et installations (excepté si le titulaire est retenu sur le marché à suivre). Le titulaire est responsable de toute dégradation anormale des installations. Il assure l'enlèvement et le transport retour des équipements dans les mêmes conditions que leur livraison, dans un délai de 15 jours à compter de la fin du marché. Après ce délai, le Cerema se réserve le droit de procéder à leur enlèvement et d'en refacturer le coût au titulaire sortant.

Eu égard au devoir de conseil du titulaire, le nombre des équipements et leur disposition doivent être adaptés aux besoins de chaque site. Si, le titulaire décide de déplacer un matériel installé à sa propre initiative, la remise en état le cas échéant, du revêtement mural est portée à sa charge. Si le matériel à déplacer a été installé antérieurement au présent marché la remise en état du revêtement mural est portée à la charge du Cerema.

### **2.2.7 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait**

Les déchets concernés sont les suivants :

- La collecte de papiers recyclables et d'emballages carton.
- La collecte de bouteilles plastiques, de gobelets, de canettes.
- La collecte des biodéchets.

Sont exclus les déchets industriels dangereux (DID) notamment les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) ainsi que les ferrailles, métaux ferreux et non ferreux.

Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de collecte sélective. Le titulaire doit s'adapter si le mode de collecte change en cours de marché. Le vidage des corbeilles, ou autre contenants, de papier et emballage carton, de bouteilles plastiques, de gobelets et de canettes s'effectue aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique). Le vidage du contenant des biodéchets s'effectue tous les jours sur le point de collecte du site défini par le Cerema. Les règles d'hygiène seront respectées (lavage de contenant après vidage,...).

À cet effet, le titulaire met à disposition de son personnel de nettoyage un chariot disposant d'un nombre de compartiments suffisant pour pouvoir prélever les déchets dans le respect de la collecte sélective (séparation des déchets papiers recyclables et emballages carton d'avec des déchets industriels banals).

Le personnel de nettoyage vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés. La localisation de ces conteneurs est susceptible d'évoluer, le cas échéant le titulaire sera averti.

Le titulaire met en place un dispositif d'acheminement des déchets qu'il récolte, depuis les locaux jusqu'aux conteneurs prévus pour l'évacuation.

Par défaut, les sacs de collecte des papiers seront transparents, sauf validation par le responsable de site d'une autre solution.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales et conformes aux dispositions locales de tri en vigueur est à la charge du titulaire.

Il est convenu que le titulaire et le Cerema s'efforcent de favoriser tout procédé ou méthode permettant d'améliorer la gestion des déchets et le respect des considérations environnementales ainsi que l'optimisation des coûts.

### **2.3 Prestations ponctuelles complémentaires**

Ces prestations non prévues dans le cadre des prestations forfaitaires annuelles sont décrites en annexe 2 à l'acte d'engagement. Elles s'exécuteront par l'émission de bons de commande sur la base des prix unitaires fixés au BPU.

Ces prestations sont réalisées sans interférence avec les prestations courantes. Ces prestations peuvent concerner des bâtiments des sites de Sourdun et de Verneuil-l'étang ne faisant pas l'objet de prestations courantes.

## **ARTICLE 3. ORGANISATION DU TRAVAIL**

### **3.1 Généralités**

Le titulaire met en œuvre les moyens, méthodes et modalités d'exécution figurant dans les spécifications contractualisées du mémoire technique remis à l'appui de son offre.

#### **3.1.1 Jours de travail**

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

Pendant les jours fériés et les jours de fermeture exceptionnelle, le titulaire rattrapera les prestations prévues si elles ne sont pas quotidiennes d'une part et s'il a été prévenu un mois avant.

#### **3.1.2 Plages horaires d'intervention**

En dehors des créneaux ci-dessous, les interventions sont soumises à autorisation du Cerema.

##### *Nettoyage courant des locaux*

##### **LOT 1 : Sur le site de Sourdun :**

Les interventions pourront se dérouler entre 6h et 19h, pendant les jours ouvrés selon les horaires définis par les deux parties, lors de la période de préparation.

##### **LOT 2 : Sur le site de Verneuil :**

Les interventions pourront se dérouler entre 7h et 12h, pendant les jours ouvrés selon les horaires définis par les deux parties lors de la période de préparation.

##### *Vitrierie*

##### **LOT 1 : Sur le site de Sourdun :**

Les interventions pourront se dérouler entre 7h et 19h sous réserve d'une validation préalable par le Cerema.

##### **LOT 2 : Sur le site de Verneuil :**

Les interventions pourront se dérouler entre 8h et 17h sous réserve d'une validation préalable par le Cerema.

##### *Mise en spray, mise en cire, shampouinage des moquettes*

Les opérations de mise en cire et l'application de spray ainsi que le shampouinage des moquettes devront être réalisées en week-end. Elles pourront toutefois être réalisées selon les disponibilités et l'occupation des locaux en semaine après validation du Cerema.

La vitrierie, la mise en cire, l'application d'une méthode spray ainsi que le shampouinage, feront l'objet d'une programmation précisant les dates et heures des interventions telle que prévue à l'article 6.6 du CCTP.

#### **3.1.3 Volumes horaires et effectifs**

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégorie de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent agissant en tant que responsable de l'encadrement du personnel et de l'exécution des prestations.

L'agent responsable doit pouvoir être contacté facilement pendant toute la durée d'exécution des prestations.

Il sera assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer un encadrement et une surveillance efficaces.

Un chef d'équipe doit être nommé au sein de l'équipe en place (niveau Chef d'Equipe dans la grille de classification de la convention collective nationale des entreprises de propreté). Il devra a minima avoir pour mission de veiller, sur site, à faire respecter la qualité et les cadences affectées à chaque zone aux agents de nettoyage. Par ailleurs, en l'absence d'autres responsables, il devra pouvoir procéder au contrôle de l'exécution des prestations selon les modalités prévues au présent CCTP.

Il sera l'interlocuteur du Cerema pour la gestion courante opérationnelle.

Le titulaire informe le Cerema de tout changement durable d'organisation et de modification du temps de travail des agents par courrier avec accusé de réception.

### **3.1.4 Remplacement du personnel**

Les prestations journalières décrites au présent CCTP devant être effectuées dans leur totalité, l'entreprise doit mettre en place une organisation spécifique de gestion de son personnel notamment pour en assurer le remplacement en cas d'absence non programmée en cas de maladies, etc.

Cette gestion doit être opérante en fonction de l'organisation des prestations journalières proposée par l'entreprise.

Une vigilance particulière est demandée au prestataire sur la réalisation des prestations dans les zones suivantes classées par ordre de priorité :

- dans la zone « sanitaires » : le nettoyage des sanitaires, la mise en place des consommables sanitaires, le vidage des conteneurs d'hygiène féminine, la collecte et le vidage des poubelles et leur acheminement dans les conteneurs prévus, le nettoyage des sols, l'organisation mise en place devra assurer le remplacement des agents affectés à ces postes,
- le ramassage quotidien des poubelles des autres zones concernées.

Les seuils de contrôle relatifs aux prestations ci-dessus reflètent l'importance de ces zones.

La mise en place d'un éventuel « service minimum » occasionnée par une absence ne porte pas préjudice à l'application des pénalités, réfections ou l'éventuelle lancement de procédure de résiliation pouvant résulter du non- remplacement de personnel.

### **3.1.5 Activités d'exploitation des bâtiments**

Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui peuvent ou pourront être occasionnées par l'exploitation normale des bâtiments désignés dans le marché. Il en est notamment ainsi des activités de maintenance et d'entretien courants sur les bâtiments et leurs équipements (ascenseurs, chauffage, climatisation, fermetures des fenêtres et portes, photocopies, ordinateurs, etc.).

### **3.1.6 Livraison de matériels, d'équipements et de produits**

L'approvisionnement et le stockage des matériels, équipements et consommables nécessaires à l'exécution des prestations doivent s'effectuer dans les locaux, par les accès et aux horaires autorisés par l'administration. Aucun stockage en vrac de produits pulvérulents n'est autorisé et toute précaution doit être prise pour que la livraison et le stockage de matériels, équipements et consommables ne laisse aucune trace sur le sol ou les murs.

### Évacuation des emballages

Les emballages des matériels, des équipements et des consommables utilisés par le titulaire ou ses sous-traitants éventuels sont évacués sans délai dans le respect des règles de la collecte sélective (papiers, cartons, caisses en bois, plastiques...).

## **3.2 Mise en place de la prestation**

### **3.2.1 Réunion de lancement**

Avant le démarrage de la prestation, une réunion sera réalisée avec le titulaire. Elle aura notamment pour objectifs d'apporter les précisions suivantes :

- le planning hebdomadaire d'intervention,
- la répartition des matériels nécessaires à l'exécution des prestations,
- le plan d'évacuation des déchets,
- le cadencement des livraisons,
- l'élaboration du plan de prévention, selon les dispositions de l'article 3.4. Il devra avoir été signé avant le démarrage de la prestation.

Les propositions feront l'objet d'une validation par le Cerema. En particulier, un jour commun de nettoyage des réfrigérateurs pourra être précisé par le Cerema.

### **3.2.2 Dossier d'exploitation**

Pendant la période de préparation, dans un délai de 15 jours calendaire suivant la notification, le titulaire remettra:

- Les noms, coordonnées téléphoniques du ou des agents de maîtrise ou équivalent, responsable de l'organisation du chantier sur site.
- La liste nominative du personnel (agents de propreté et chefs d'équipe) affectés sur le site. en cas de remplacement, les noms et prénoms du nouvel agent sera communiqué au plus vite aux moyens généraux afin d'assurer l'accès au site.
- La liste des matériels déposés sur le site et conforme aux engagements du mémoire technique.
- La liste des produits, notice d'emploi, fiches de données de sécurité datées de moins de 2 ans, respectant les dispositions de l'article 5. Un exemplaire sera remis au Cerema pour validation. Un autre exemplaire devra être mis à disposition et rapidement accessible aux agents de nettoyage ;
- Les fiches de poste décrivant par agent de propreté la programmation de l'exécution des prestations courantes de nettoyage.
- Liste des formations suivies par les agents de propreté.
- Le calendrier des prestations périodiques et périodicité d'exécution.
- Le calendrier de livraison des consommables sanitaires.
- Une copie du plan de prévention du site. Une copie du plan de prévention doit également être remis à la disposition des agents de nettoyage.

Les documents remis feront l'objet d'une validation par le Cerema.

Une copie du plan de prévention tel que prévu au 3.4 du site intégrera le dossier d'exploitation après sa signature.

L'ensemble de ces documents constitue le dossier d'exploitation.

Le titulaire est seul responsable de la mise à jour des documents du dossier d'exploitation et en informera le Cerema..

Tout au long de la durée du marché, le titulaire s'engage à transmettre, sur demande du gestionnaire de site, les résultats des auto-contrôles ainsi que la liste des formations suivies par les agents de propreté.

### **3.2.3 Affichage**

Dans les quinze jours suivants le démarrage des interventions :

- Les plannings d'intervention hebdomadaires seront affichés dans les locaux (un affichage par entrée de bâtiments) après validation du gestionnaire du site.
- Les cahiers de liaison seront mis en place selon les dispositions de l'article 6.5.
- Un dispositif de badgeage devra être mis en place pour le lot 2 VERNEUIL, uniquement. Un rapport mensuel sera transmis aux moyens généraux.

## **3.3 Suivi du marché**

### **3.3.1 Réunions de suivi de la prestation**

Le Cerema organisera une réunion de suivi de l'exécution de la prestation à une fréquence trimestrielle. Un planning prévisionnel des réunions est établi en début d'année. Le Cerema confirme le rendez-vous 7 jours avant en précisant l'ordre du jour, afin de permettre au prestataire de désigner ses représentants devant participer à ces réunions.

L'ordre du jour d'une réunion de suivi pourra notamment comprendre les points suivants :

- Bilan qualitatif des prestations au moyen d'un récapitulatif des résultats des contrôles qualité contradictoires et de la fréquence de ces contrôles.
- Bilan et taux de réalisation des actions correctives.
- Bilan quantitatif des prestations (coût des prestations récurrentes, exceptionnelles, pénalités, ré-factions).
- Suivi de réalisation des prestations forfaitaires périodiques figurant au planning mentionné à l'article 6.6 du CCTP.
- Revue des améliorations décidées lors de la précédente réunion de coordination.
- Faits marquants intervenus sur la période précédente.
- Fixation de nouveaux axes d'amélioration.

### **3.3.2 Réunions d'incidents d'exécution**

Les problèmes d'exécution donnent lieu à des réunions, organisées à l'initiative du Cerema. Le titulaire doit habilitier une personne compétente.

## **3.4 Règles de sécurité et plan de prévention**

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

Les dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 sont applicables en ce qui concerne les prescriptions

particulières d'hygiène et de sécurité aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure. Le titulaire est tenu de respecter les règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis chaque bâtiment dans lequel il intervient.

Le titulaire devra fournir au responsable de site, tous les renseignements nécessaires à l'élaboration du plan de prévention conformément aux prescriptions du décret n° 92-158 et de la circulaire DRT n° 96-5 du 10 avril 1996. La rédaction du plan de prévention est effectuée, après une visite commune des locaux concernés, conjointement par le responsable de site et le titulaire.

Afin de prévenir tout risque d'accidents, le personnel habilité de l'entreprise titulaire, s'engage à fournir toutes les informations et consignes utiles à tous les salariés de la dite entreprise (et de ses co-traitants et sous-traitants éventuels) devant intervenir sur le site. En particulier, une ou des fiches reprenant les procédures d'urgence sous forme simplifiée ainsi que les numéros d'urgence doivent être disponibles sur le chariot.

Le titulaire procède si nécessaire, avant le commencement des prestations, à une information sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées, notamment les dispositions prises pour les travailleurs isolés sur site (PTI ou équivalent) conformément aux dispositions de l'article R4512-13 du code du travail.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

Le personnel spécialisé assurant le nettoyage des vitres est équipé de harnais de sécurité qu'il est tenu de raccorder aux « lignes de vie » ou aux points d'ancrage selon les règles de l'art pendant toute la durée de la prestation. Les mesures générales de sécurité lui sont applicables.

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

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

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

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

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

**Matériaux** : dans un objectif de protection des installations, les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques sont évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation.

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

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire :

De manipuler pour quelque raison que ce soit les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

- De fumer ou devapoter pendant l'exécution des travaux de nettoyage.



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

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

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

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

## **ARTICLE 4. LOCAUX ET MATERIELS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE**

### **4.1 Locaux**

#### **4.1.1 Modalités d'accès aux locaux**

Le site est soumis à autorisation d'accès. Les agents intervenants sur site badgeront à leur arrivée et départ.

Seules les personnes désignées pour réaliser les prestations peuvent accéder aux locaux. La présence d'autres personnes (tiers, enfants...) ou d'animaux sont interdits. Le titulaire avertit son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des photocopieurs lui est interdit. De plus, l'usage d'appareils sonores (musique, haut-parleur...) sont strictement interdits. En cas d'urgence, le personnel pourra utiliser les appareils téléphoniques pour contacter les services de secours pompiers, le poste de garde, les agents de l'unité des moyens généraux.

Le gestionnaire de site met à la disposition du titulaire les clés, badges, codes d'accès ou tout autre moyen permettant l'accès aux locaux concernés par le marché, qui pourront être récupérés au poste de garde du site. Le gestionnaire du site détermine seul le nombre de clés, de cartes ou de codes d'accès ou tout autre moyen nécessaire à la bonne exécution des prestations et au respect des mesures de sécurité.

Chaque local soumis à contrôle doit impérativement être refermé et verrouillé immédiatement après l'exécution de la prestation, sous la responsabilité du titulaire sur le site. Les fenêtres ouvertes pendant la prestation doivent être refermées.

En cas de perte, de vol ou de détérioration de des moyens d'accès mise à disposition, le titulaire avise aussitôt le responsable de site ou la personne représentant l'Administration préalablement désignée. Les exemplaires manquants ou détériorés sont remplacés par l'administration aux frais du titulaire.

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre à l'administration les clés, badges ou tout autre moyen d'ouverture qui lui ont été confiés.

#### **4.1.2 Règlement intérieur**

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance, avant tout commencement d'exécution du marché, des dispositions de fonctionnement et consignes de sécurité régissant le fonctionnement des bâtiments désignés dans le marché. Le personnel du titulaire, et celui de ses éventuels sous-traitants, sont tenus d'observer ces dispositions et les prescriptions qui en découlent, ainsi que leurs éventuelles évolutions en cours de marché.



### **4.1.3 Branchements**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par le Cerema.

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

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire doit prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

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

Toute consommation anormale sera signalée au titulaire qui devra prendre les mesures adéquates pour rétablir une consommation normale.

### **4.1.4 Mise en place de matériels et dispositions relatives aux locaux de stockage**

Le titulaire doit soumettre au responsable de site, le projet d'implantation de ses installations et la répartition des matériels nécessaires à l'exécution des prestations y compris les éventuels dispositifs de contrôle de présence.

Les locaux d'exploitation nécessaires à la bonne exécution des prestations et conformes à la réglementation sont mis gratuitement à la disposition du titulaire sur chaque site. La liste des locaux d'exploitation est tenue à jour tout au long du marché. L'attribution de ces locaux peut à tout moment être modifiée par simple décision de l'administration. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait du changement d'affectation des locaux d'exploitation.

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. Les interventions de l'administration ou des entreprises agissant à sa demande, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation, seront facturées au titulaire.

L'utilisation des locaux mis à la disposition du titulaire relève de sa responsabilité. Ces locaux lui sont affectés dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière d'application du code du travail et des prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité.

## **4.2 Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire**

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

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

## **ARTICLE 5. RESPONSABILITE SOCIETALE**

La responsabilité sociétale est un axe fort de la politique achats du Cerema, ceci conduit à la mise en place de stratégie d'achats durables.

### **5.1 Matériels écoresponsables**

Le titulaire doit fournir dans les 15 jours suivant la notification dans le dossier d'exploitation, la liste définitive des matériels éco-responsables utilisés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance, l'origine, les performances énergétiques et sonores de ces matériels.

Les matériels doivent être en parfait état et conformes aux normes et règlements de sécurité ainsi qu'aux exigences de développement durable car économes en énergie et en eau.

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

Le titulaire doit assurer un renouvellement du matériel dès que nécessaire, c'est-à-dire faire en sorte que le matériel utilisé assure en permanence un nettoyage efficace et propre. Tout matériel hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Le Cerema se réserve la possibilité d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des accidents, des dégradations ou des nuisances.

Le titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site selon les dispositions de l'article 4.1.3.

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

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

Les échafaudages doivent obligatoirement être conformes à la réglementation, munis de roulettes caoutchoutées.

Les extrémités des échelles et escabeaux sont protégés par des patins protecteurs.

Le Cerema se réserve la possibilité d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

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

Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore ou tout effet entraînant une perturbation de l'environnement. Le titulaire veillera également à rationaliser la logistique des livraisons de matériels, consommables et produits.

## **5.2 Produits écoresponsables**

La fourniture des produits et des consommables pour le nettoyage (gants, chiffons etc) est à la charge du titulaire.

Le titulaire s'engage sur une liste de produits écoresponsables mis à disposition des agents de propreté pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP dans les 15 jours suivant la notification du marché. Cette liste est intégrée et mise à jour par le titulaire dans le dossier d'exploitation défini à l'article 3.2.2 du CCTP.

Le titulaire fournit, dans le dossier d'exploitation, les fiches de présentation permettant à l'administration de vérifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité (produits ne contenant pas des ingrédients classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes

conformément à la directive 67 /548 /CEE et de teintures ou d'agents colorants non autorisés par les directives 76/768/CEE et 94/36/CEE). Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation ni par contact avec l'eau.

Le titulaire s'assure que la fiche est parfaitement compréhensible et maîtrisée par le personnel intervenant sur site.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les agents.

Les produits doivent être adaptés aux besoins. Leur emploi est encadré de façon à ce qu'ils ne provoquent pas d'allergie ou d'irritation. Ils doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et n'être pas susceptibles de détériorer les sols. Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer après lustrage, ni rendre les sols glissants. Les produits concentrés sont utilisés avec toutes les précautions d'usage de façon à éviter tout risque sanitaire et tout gaspillage.

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

- Produits concentrés fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation en évitant le surdosage, notamment par des pictogrammes indiquant le dosage exact.
- Produits à taux de biodégradabilité élevé.
- Produits conditionnés dans des emballages recyclés ou produits fournis dans un conditionnement rechargeable afin de limiter les quantités d'emballages.
- Produits disposant d'un Ecolabel européen ou équivalent pour les nettoyeurs multi-usages et les nettoyeurs pour sanitaires.
- Produits avec une toxicité et une éco toxicité nulle.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, sacs, déchets, gants, vêtements de travail etc) doit être respectueuse de l'environnement. Le titulaire est force de proposition sur ce point.

Le titulaire favorise notamment l'utilisation des chiffons en microfibres ainsi que les absorbants marqués par un écolabel du type « Absorbants tous liquides utilisables sur sols » ou le label NF Environnement ou équivalent. Il veille à employer des chiffons non composés de contaminants réglementés dont les métaux lourds.

Le titulaire favorise également l'utilisation des sacs poubelle marqué par le label NF Environnement ou équivalent ainsi que des sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

Par défaut, les sacs transparents sont utilisés pour les produits recyclés, sauf validation d'une modalité différente par le Cerema.

Le titulaire ne sera pas autorisé à introduire dans l'établissement un agent chimique contenant des composés organiques volatils (COV) sans avoir préalablement obtenu l'autorisation du Cerema.

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

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

Tout défaut constaté donnera lieu à l'application des termes des pénalités prévues au CCAP.

Le titulaire apportera les preuves du respect de ces obligations.

## **ARTICLE 6. CONTROLE DES PRESTATIONS**

En vue de s'assurer de la conformité des prestations réalisées aux spécifications du marché et pour constater le respect de l'obligation de résultat, un contrôle qualité est mis en place selon les stipulations des articles suivants.

En cas de désaccord sur les résultats des opérations de vérification effectuées par l'administration, le titulaire doit saisir par écrit et au plus tard dans les deux jours ouvrés suivant la notification du résultat des opérations de vérification, le Cerema qui dispose d'un délai de huit jours pour faire connaître sa réponse au titulaire :

- Soit acceptation des prestations.
- Soit application de réfections comme indiqué dans le CCAP

### **6.1 Finalités des prestations**

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par l'administration. La qualité du nettoyage est appréciée par l'examen de quatre critères :

#### **6.1.1 Aspect**

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements, il est vérifié par le contrôle qualité.

#### **6.1.2 Confort**

Le confort est constaté lorsque les prestations :

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

#### **6.1.3 Hygiène et respect du développement durable**

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique des surfaces sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.

#### **6.1.4 Sécurité**

Le non-respect des règles de sécurité et notamment celles précisées dans le plan de prévention est un critère d'appréciation de la qualité de la prestation.

## **6.2 État de propreté au démarrage du marché**

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

Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du titulaire.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 6 au présent CCTP) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer à l'ordonnateur les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

## **6.3 Autocontrôle**

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

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

## **6.4 Les contrôles contradictoires**

Les contrôles se feront au fur et à mesure de l'exécution du marché. Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

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

### **6.4.1 Les contrôles programmés**

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

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

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

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

Les contrôles programmés auront lieu a minima une fois par trimestre. La fréquence pourra être augmentée, soit ponctuellement, soit au démarrage du marché, jusqu'à une fréquence mensuelle.

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

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

### **6.4.2 Les contrôles à la demande**

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le gestionnaire peut

être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le gestionnaire pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article 6.4.3.

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

#### **6.4.3 Les contrôles inopinés**

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat. Ils peuvent être réalisés dans l'une des circonstances suivantes :

- Dans le cadre de l'application de l'article 6.4.2,
- Si une dégradation importante et impérieuse est constatée.

La date, l'heure, les locaux à contrôler sont choisis par l'administration. Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat :

- Soit à l'issue immédiate de la prestation réalisée,
- Soit avec un préavis avec douze heures de préavis.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctives immédiates.

Sans préjudice de l'application des réfections, des contrôles contradictoires peuvent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

#### **6.4.4 Information de la fiche de contrôle**

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe 7 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel. Chaque point de contrôle donne lieu à une note. Si le contrôle est conforme : attribution des points de pondération correspondant à la zone et au critère évalué
- conformément à la grille de contrôle figurant à l'annexe 7, si le contrôle est non conforme, la note sera égale à 0.
- le contrôle doit être effectué dans les différentes parties et structures des bâtiment.
- le contrôle doit porter sur un échantillon d'une zone et non sur la totalité des superficies.
- l'échantillon doit être différent à chaque contrôle.
- toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, aucune note n'est mise dans la ligne concernée.
- la notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. Le mode de calcul de la notation est précisé sur la fiche de contrôle en annexe 7.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de précisé dans la fiche de contrôle en annexe 7, des pénalités seront appliqués conformément au CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

NOTA BENE: **Pendant les 3 premiers mois** suivant la passation du bon de commande par un service ordonnateur, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité sera réduit à 70% et la réfaction appliquée sera

indifféremment de 7% de la facture mensuelle au deçà de ce seuil.

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

## **6.5 Suivi quotidien sur site**

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire. Un cahier de liaison pourra être mis en place par bâtiment ou seulement sur certains points par le Cerema. Le Cerema se réserve la possibilité de réduire le nombre de cahiers dans les quinze jours suivants le démarrage de la prestation.

Le Cerema :

- Vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges.
- Note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en terme de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- Note les dysfonctionnements relevés sur le site.
- Note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

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

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

Le titulaire remettra au Cerema, dans les quinze jours qui suivent le démarrage de la prestation, une adresse mail permettant le signalement des dysfonctionnements relevés ou de faire part d'observations....

## **6.6 Admission des prestations périodiques**

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