

Marché de nettoyage des locaux, sur le site du STAC de Biscarrosse

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Numéro de consultation : 2025STAC12

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application de l'article L.2124-2 du code de la commande publique

TABLE DES MATIERES

1 OBJET DU MARCHE 3

2 DESCRIPTION DES BATIMENTS 3

3 ETAT DES LIEUX 3

4 PRESTATIONS 3

4.1 Définitions des prestations 3

4.2 Finalité des prestations 4

5 FREQUENCES D'INTERVENTION DES PRESTATIONS REGULIERES 5

6 DETAIL DES FOURNITURES A LIVRER : 6

6.1 Les fournitures 6

6.2 Provenance des matériels 7

6.3 Acheminement et stockage des matériels : 8

6.4 Vitrages 8

7 PERSONNEL INTERVENANT SUR LE SITE DU STAC. 8

8 REGLE DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION 9

8.1 Règle de sécurité 9

8.2 Plan de prévention : 10

9 ORGANISATION DU TRAVAIL 10

9.1 Jours de travail 10

9.2 Plages horaires d'intervention 10

9.3 Volumes horaires et effectifs 10

10 SUIVI DU MARCHE 11

10.1 Les contrôles programmés 12

10.2 Les contrôles à la demande 12

10.3 Les contrôles inopinés 13

10.4 Information de la fiche de contrôle 13

10.5 Suivi quotidien sur site 14

1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de préciser les modalités techniques d'exécution du marché de prestations de ménage de locaux, de surfaces vitrées, accompagnées des fournitures associées sur le site du STAC de BISCARROSSE.

Les prestations à effectuer ont pour finalité de maintenir les équipements, locaux et surfaces dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour le personnel et pour les usagers, au moyen des matériels, des machines et des produits, selon des périodicités d'intervention adaptées à la nature des revêtements à entretenir, à leur état, ainsi qu'à leur fréquentation.

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à **l'obligation de résultat du Titulaire**. Le Titulaire doit pour ce faire mettre des moyens humains et matériels suffisants pour satisfaire cette obligation. Les modalités de ce contrôle sont précisées dans l'article 10 de ce présent document.

2 DESCRIPTION DES BATIMENTS

Le site du STAC de Biscarrosse est composé des différents types de bâtiments : locaux de type bureaux, local d'accueil de visiteurs, bâtiments techniques et laboratoires de chimie.

Le Titulaire est réputé connaître les bâtiments concernés par le présent marché. Il doit impérativement effectuer une visite obligatoire du site avant la remise de son offre. Cette visite permet de confirmer les informations figurant dans le présent document, ainsi que les conditions d'accès et les spécificités du site.

En conséquence, aucune demande relative à l'exécution des prestations ne pourra être acceptée ultérieurement au motif d'une méconnaissance du site ou d'une mauvaise estimation faite par le Titulaire.

3 ETAT DES LIEUX

Un état des lieux sera mené de manière contradictoire entre le STAC et le Titulaire, dans les quinze jours maximums suivant la date de notification.

Il aura pour but de constater l'état des surfaces objets du marché avant le début des prestations.

La rédaction du rapport correspondant est à la charge du Titulaire.

4 PRESTATIONS

4.1 DEFINITIONS DES PRESTATIONS

Le Titulaire réalise les prestations de nettoyage dans le strict respect des prescriptions législatives et réglementaires en vigueur, notamment celles relatives à la sécurité, à la santé publique et à la protection de l'environnement. Il devra pouvoir justifier, à tout moment durant l'exécution du marché et pendant la période de garantie, du respect de ces obligations.

Conformément aux préconisations du guide des administrations écoresponsables (Ministère de l'Écologie et du Développement Durable), les prestations de nettoyage doivent intégrer des pratiques visant à réduire l'impact environnemental, en particulier :

- **Limiter la consommation d'eau**, en privilégiant des techniques et matériels économes (ex : balayeuses et auto-laveuses avec récupération d'eau, lavage à basse consommation, utilisation de chiffons microfibres permettant de réduire les rinçages).
- **Réduire la consommation d'énergie** par l'utilisation d'équipements performants et peu énergivores (aspirateurs basse consommation, machines labellisées, optimisation des cycles de nettoyage).
- **Utiliser des produits d'entretien écologiques** respectant les normes NF Environnement, Écolabel Européen ou équivalents, garantissant une efficacité adaptée tout en limitant la toxicité et la pollution.
- **Limiter l'utilisation de substances dangereuses**, notamment en évitant les produits contenant des composés volatils organiques (COV) ou des agents allergènes, et en privilégiant des formulations biodégradables.

- **Optimiser la gestion des déchets** générés par la prestation (conditionnement, tri sélectif des emballages, gestion des déchets dangereux comme les chiffons ou produits contaminés, recyclage).

Le Titulaire devra par ailleurs :

- Former et sensibiliser son personnel aux bonnes pratiques environnementales spécifiques au nettoyage (utilisation rationnelle des produits, gestes éco-responsables, tri des déchets sur site).
- Mettre en œuvre un plan de nettoyage adapté aux horaires et contraintes du site, afin de limiter les nuisances (bruits, émissions) et optimiser la qualité environnementale du service.
- Veiller à la traçabilité des interventions, notamment via des documents de suivi précisant les produits utilisés, les quantités, ainsi que les méthodes mises en œuvre.

Le pouvoir adjudicateur pourra à tout moment demander communication des fiches techniques des produits utilisés, des certifications environnementales et des rapports de suivi des prestations, afin de vérifier le respect des exigences définies.

Dans le cadre du présent marché, deux types de prestations sont attendus :

Les prestations forfaitaire figurant dans la DPGF (Décomposition du Prix Global et Forfaitaire)

Les prestations suivantes sont régulières et systématiques, et seront rétribuées sous forme forfaitaire :

- Nettoyage courant et régulier des locaux, incluant la fourniture des consommables (cf. article 6 : Détail des fournitures à livrer),
- Nettoyage des abords des bâtiments, notamment :
 - Ramassage des déchets au sol,
 - Vidage et nettoyage des cendriers extérieurs,
- Nettoyage des vitres accessibles, des portes vitrées, des cloisons vitrées, ainsi que des portes et séparations de bureaux,
- Fourniture et pose initiales des contenants pour consommables sanitaires (à minima : dévidoirs papier toilette, distributeurs d'essuie-mains, distributeurs de savon), listés à l'annexe 1a du CCTP.

Les prestations exceptionnelles figurant dans le BPU (Bordereau des Prix Unitaires)

Les prestations ci-dessous ne sont réalisées qu'à la demande du pouvoir adjudicateur. Elles feront l'objet de bons de commande ponctuels, selon les besoins :

- le lessivage des murs,
- le décapage des sols,
- le cirage des sols,
- le nettoyage de l'extérieur de l'aéronef avec de l'eau pulsée
- toute autre prestation à la demande.

La prestation de nettoyage extérieur de l'aéronef à l'eau pulsée, est prévue pour être réalisée environ deux fois par an. Elle fait l'objet d'une organisation préalable avec le STAC afin d'assurer le bon déroulement de l'intervention sans perturber les activités opérationnelles. Lors de l'émission du bon de commande, les modalités précises (date, horaires, accès) seront définies conjointement avant chaque intervention.

Le STAC se réserve la possibilité de confier de manière ponctuelle d'autres travaux au Titulaire, qui feront l'objet de devis et facturation particulière. En conséquence, un coût horaire hors forfait est à fournir au bordereau de prix (BPU, pièce contractuelle).

4.2 FINALITE DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Ces informations sont communiquées à ***l'annexe 1a*** du présent CCTP.

La qualité des prestations devra être satisfaisante au regard de trois critères (aspect - confort - hygiène). Le niveau de qualité de chacun de ces critères est évidemment fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation et de la qualité des opérations de nettoyage.

- 1) **L'aspect** est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Il est vérifié par le contrôle qualité. Notamment par l'absence de déchets, poussière, tâches, salissures adhérentes, traces de doigt, ... L'appréciation de la netteté tiendra compte de l'état de la zone à savoir si elle est neuve, en bon état, usée ou vétuste.

- 2) **Le confort est apprécié au travers de divers facteurs :**

- a) L'aspect, ci-dessus indiqué,
- b) Les perceptions

Perceptions olfactives

- Supprimer ou masquer par l'utilisation de produits appropriés les mauvaises odeurs ;
- Eviter d'employer dans certains locaux (salles de cours - bureaux) des produits dont l'odeur ne pourrait être tolérée.

Perceptions tactiles

- Surfaces traitées agréables au toucher.

Perceptions auditives

- Eviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

- c) La sécurité

Les produits et techniques devront 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.

- 3) **L'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces et des atmosphères ambiantes.**

C'est l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la conservation de la santé. Elle repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Les prestations devront respecter les dispositions du Code du Travail, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

A cet effet, une attention particulière sera observée sur les produits utilisés dans les locaux sanitaires et les bacs à déchets.

La prestation devra respecter en tout point les prescriptions en matière de prévention des risques professionnels, maladies professionnelles et des risques chimiques.

5 FREQUENCES D'INTERVENTION DES PRESTATIONS REGULIERES

Les prestations de nettoyage s'effectuent sur une durée de 52 semaines.

Le pouvoir adjudicateur requiert une **prestation mensuelle de 96 heures dont 2 heures pour le nettoyage des vitrages intérieurs et de 30 heures par an en sus pour le nettoyage des vitrages extérieurs (cf. article 6.4).**

Le Titulaire n'a pas la possibilité de proposer un autre volume horaire que celui-ci dans son mémoire technique. Il devra prendre connaissances des prestations à effectuer, dans ces volumes horaires, dans l'annexe 1a au CCTP : Prestations Fréquences. Il est par ailleurs invité à effectuer la visite de site afin de proposer le tarif horaire adapté.

Pour des raisons de sécurité et d'organisation, le pouvoir adjudicateur **exige que les prestations ne soient réalisées que par une seule personne pour les prestations usuelles hormis les vitrages extérieurs** sur le site du STAC de Biscarrosse.

L'emploi du temps de l'agent d'entretien sera à adapter en fonction des contraintes opérationnelles du site et de l'occupation des locaux. **Une grande flexibilité est donc requise.**

Les prestations et leurs fréquences sont décrites dans l'annexe 1a du présent CCTP. Cette annexe explique pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le Titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées. L'annexe 1b du présent CCTP présente la nature et les surfaces des différents bâtiments du site.

Les prestations décrites dans l'annexe 1a du CCTP constituent les prestations courantes de nettoyage s'exécutant dans le cadre du montant forfaitaire indiqué pour chaque bâtiment dans le bordereau des prix annexé à l'acte d'engagement.

En cas de fermeture du site par le pouvoir adjudicateur ou du fait d'un événement ponctuel sur le site de la DGA EM, le Titulaire sera prévenu dans un délai de 14 jour calendaire. En cas de fermeture de plus d'une semaine par an pour les besoins de la DGA EM, le pouvoir adjudicateur s'engage à payer, les sommes forfaitaires normalement dues au Titulaire, hors première semaine de fermeture du site qui ne sera pas payée. Cette clause se calcule en année glissante à compter de la date de début d'exécution des prestations sur le site.

Est exclu de cette clause toute autre fermeture non prévue, par exemple pour cas de force majeure.

Il est entendu que le pouvoir adjudicateur préviendra la société en amont d'une fermeture éventuelle.

6 DETAIL DES FOURNITURES A LIVRER :

L'annexe 2 du présent CCTP doit être dûment rempli et est une pièce contractuelle.

6.1 LES FOURNITURES

La fourniture et la mise en place des consommables sanitaires est une prestation comprise dans les prestations forfaitaires du présent accord-cadre. 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.

La mise à disposition d'appareils (distributeur/support) pour les consommables est comprise dans le forfait. Les matériels devront être en parfait état, le pouvoir adjudicateur pourra demander leur remplacement à tout moment, sans que cela n'entraîne de coût supplémentaire. L'installation ou le remplacement éventuel des appareils devra être effectué sans aucune dégradation dans l'ensemble immobilier de l'organisme. Avant toute installation, les appareils devront avoir reçu l'agrément du responsable du site.

Les consommables sanitaires à fournir par le Titulaire et à recharger par lui dans leur support/distributeur qu'il fournira également sont les suivants :

- Papier toilette
- Essuie-mains
- Savon liquide
- Sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs
- Sacs poubelles de différents volumes selon la norme NF

Le papier toilette devra être résistant (minimum 2 épaisseurs) et issu de fibres recyclées (Ecolabel européen ou équivalent). Le distributeur devra pouvoir accueillir deux rouleaux dans le cas de rouleaux de moins de 50 mètres.

Le papier essuie-main sera issu de fibres recyclées (Ecolabel européen ou équivalent). Le distributeur, permettra une distribution feuille à feuille pour une meilleure maîtrise de la consommation.

Le savon liquide pour les mains (Ecolabel européen ou équivalent) sera délivré par un distributeur de savon vrac.

Le Titulaire fournira en quantité suffisante des sacs-poubelle en plastique 100 % recyclé (Ecolabel NF Environnement ou équivalent) de différentes contenances à disposer dans les conteneurs des différents bâtiments (poubelles de bureau, poubelles sanitaires, poubelles des bâtiments techniques, etc...).

Les sacs de collecte des déchets utilisés par le Titulaire seront également en plastique 100% recyclé (Ecolabel NF Environnement ou équivalent).

Le Titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice détaillée précisant notamment la provenance et l'origine des produits,
- d'un procès-verbal d'essai précisant notamment l'acidité (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs,
- d'une fiche technique et toxicologique détaillée.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer quelques nuisances que se soient.

Pour tout nouveau produit/consommable, le Titulaire communiquera avant sa mise sur site, la fiche technique et le cas échéant, la fiche de données de sécurité (FDS : fiche de données de sécurité) correspondante, pour validation.

Le STAC se réserve le droit de vérifier la concordance entre les produits/consommables effectivement utilisés sur les bâtiments et ceux référencés dans le cadre réponse technique dûment complété.

En cas de distorsion, le Titulaire fera la preuve que les caractéristiques du produit/consommable de substitution utilisé, sont à minima équivalentes ou supérieures. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports mis à disposition par le Titulaire.

Le Titulaire est tenu à un approvisionnement trimestriel ce qui constituera un stock nécessaire afin d'éviter toute rupture de consommable dans le cadre de son forfait et ce sans supplément de prix.

Tout manquement dans la gestion du stock peut faire l'objet de l'application d'une pénalité.

Le cas échéant une commande spéciale peut être déclenché afin de couvrir un besoin ponctuel en consommable.

L'approvisionnement s'effectuera selon les règles spécifiques d'accès au site définie aux articles 11.7 à 11.10 du CCAP.

Le Titulaire doit respecter la liste des consommables proposés dans son offre.

6.2 PROVENANCE DES MATERIELS

L'intégralité des moyens matériels est à la charge du Titulaire ainsi que les consommables nécessaires à leur utilisation.

Le Titulaire garantit leur bon fonctionnement et en assure l'entretien régulier, la réparation et/ou le remplacement en cas de panne.

Le matériel utilisé à minima toutes les semaines devra être en permanence sur le site.

Tout matériel défectueux devra être mis hors circuit et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Il veillera à réduire le délai de mise à disposition du nouveau matériel sur le site au minimum afin de n'occasionner aucune gêne pour la bonne réalisation des prestations.

Le Titulaire ne pourra pas argumenter d'un retard dans le remplacement d'un matériel défectueux pour justifier la non-réalisation de prestations.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de vérifier la concordance entre les matériels effectivement utilisés sur les bâtiments et ceux référencés dans le cadre réponse technique dûment complété.

En cas de distorsion, le Titulaire fera la preuve que les caractéristiques du matériel utilisé sont à minima équivalentes ou supérieures à celui initialement désigné dans son offre.

Dans l'éventualité d'un emprunt de matériel au STAC, le Titulaire seul sera tenu responsable de sa correcte utilisation. La responsabilité du STAC ne pouvant alors en aucun cas être engagée.

6.3 ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES MATERIELS :

L'acheminement des matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations sera effectué selon des itinéraires et des horaires préalablement déterminés par le STAC ou en accord avec lui.

Les livraisons seront effectuées sous la responsabilité du Titulaire. En cas d'éventuels dommages occasionnés par ces livraisons, la remise en état et/ou le remplacement des matériels, équipements, mobiliers, etc... endommagés seront à la charge du Titulaire.

Le STAC mettra à disposition du Titulaire un espace dans les différents bâtiments pour le stockage des consommables et du matériel.

6.4 VITRAGES

On entend par

- Vitrages extérieurs toutes surfaces vitrées ayant une face donnant sur l'extérieur d'un bâtiment
- Vitrages intérieurs toutes parois vitrées situées en intérieur d'un bâtiment

Le nettoyage des vitrages extérieurs (fenêtres et portes fenêtres), face intérieure et extérieure, sera effectué trois fois par an (printemps / été / automne) sur l'ensemble du site. Les trois dates seront définies en accord avec Titulaire afin d'effectuer l'ensemble du nettoyage **en deux jours consécutifs**.

La société doit s'assurer de la qualité du matériel utilisé ainsi que de l'habilitation du personnel à intervenir sur ces opérations de nettoyage.

A l'intérieur des bâtiments, les portes vitrées et toutes les parois vitrées seront faites une fois par quinzaine par le personnel désigné par le Titulaire afin de maintenir un aspect de propreté correct.

7 PERSONNEL INTERVENANT SUR LE SITE DU STAC.

Le Titulaire s'engage au respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail indiquées article 6.1 du CCAG/FCS. Il doit être en mesure de le justifier sur demande en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie de la prestation.

Travailleurs étrangers

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre autorisant l'exercice d'une activité salariée en France, lorsque la possession de ce titre est exigée en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou d'accords internationaux.

Travailleurs d'aptitudes physiques restreintes

La proportion maximale des travailleurs d'aptitudes physiques restreintes et leur rémunération par rapport au nombre total des travailleurs de la même catégorie employés à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché seront conformes à la réglementation en vigueur.

Liste nominative du personnel

Le Titulaire devra fournir la liste nominative du personnel et leur horaire. Cette liste sera tenue à jour trimestriellement et adressée au STAC en début de trimestre.

Visites médicales

Le Titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent affecté sur site de STAC, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Par ailleurs, il soumet son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur. La conclusion faite par le médecin du travail sur leur aptitude physique est consignée par le Titulaire sur un registre spécifique.

Vêtement de travail

Chaque personne travaillant dans les locaux du STAC devra porter un vêtement de travail, éventuellement de protection, d'un type et d'une couleur au choix du Titulaire.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront porter en permanence un badge comportant le nom du Titulaire, les nom et prénom de l'agent.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son badge ou s'il présente une tenue négligée.

Comportement du personnel

Le personnel du Titulaire devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche à l'égard des tiers. **Il est tenu en particulier à l'obligation de discrétion. Le Titulaire fournira un document certifiant l'engagement de son personnel vis-à-vis de cette obligation.**

8 REGLE DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION

8.1 REGLE DE SECURITE

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 matériels appartenant au Titulaire 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 ou son représentant, 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 ou son représentant, 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 à ses frais dans un délai de 15 jours.

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 les appareils et matériels se trouvant dans les locaux ;
- de fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage.

Personnels :

Le Titulaire instruit son personnel aux règles de sécurité du travail tant générales que particulières. Il s'assure de la bonne compréhension le Titulaire sera particulièrement vigilant au fait que ses agents doivent éteindre toutes les lumières et lampes après réalisation de la prestation.

De même, les portes doivent être fermées à clés en fin de travaux si elles l'étaient déjà, ainsi que les fenêtres.

Il veillera à l'application de ces consignes par ses agents, y compris le personnel remplaçant.

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

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

8.2 PLAN DE PREVENTION :

Les stipulations afférentes à ce paragraphe sont explicitées au CCAP.

9 ORGANISATION DU TRAVAIL

9.1 JOURS DE TRAVAIL

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

En cas de décision du pouvoir adjudicateur ou son représentant de ne pas effectuer le nettoyage des locaux d'un bâtiment un jour ouvré, il doit en aviser le Titulaire 15 jours ouvrés avant cette date. Il ne lui est pas possible de demander au Titulaire de récupérer les prestations.

Le pouvoir adjudicateur ou son représentant est autorisé à demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié. Il doit en faire la demande au Titulaire 15 jours avant.

9.2 PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION

Du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00, et le vendredi de 8h00 à 11h30 hors jours fériés et chômés en vigueur

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la fiche de chaque bâtiment, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le Titulaire et pouvoir adjudicateur ou son représentant. En accord avec pouvoir adjudicateur ou son représentant, le Titulaire peut favoriser et faire progresser le travail en journée ou au minimum en continu de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que le cas échéant la progression de temps plein des agents de propreté.

9.3 VOLUMES HORAIRES ET EFFECTIFS

Pour atteindre son obligation de résultat, il est demandé au Titulaire un volume horaire de **96 heures mensuelles dont 2 heures pour le nettoyage des vitrages intérieurs et de 30 heures par an en sus pour le nettoyage des vitrages extérieurs**, selon les stipulations du présent CCTP.

Pour des raisons de sécurité et d'organisation, le pouvoir adjudicateur **exige que les prestations usuelles ne soient réalisées que par une seule personne hormis les vitrages extérieurs et le nettoyage par eau pulsée de l'aéronef** sur le site du STAC de Biscarrosse.

Le Titulaire informe le pouvoir adjudicateur ou son représentant de toute modification des effectifs. Dans le cas d'un souhait de modification ponctuelle du volume horaire, le Titulaire en fera la demande au pouvoir adjudicateur. Si ce dernier accepte, le Titulaire ne facturera que les heures réellement faites. Si le pouvoir adjudicateur refuse, le Titulaire sera dans l'obligation d'effectuer le volume prévu au marché.

Il est entendu que ce type de modification ne peut être demandé qu'à titre exceptionnel et n'a pas vocation à perdurer dans le temps.

Toute absence de l'agent de propreté doit être signalée au pouvoir adjudicateur ou son représentant. Le délai de remplacement de cet agent doit correspondre aux délais précisés dans le mémoire technique du Titulaire.

A défaut, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues au CCAP.

10 SUIVI DU MARCHÉ

La Personne Publique se réserve le droit de contrôler à tout moment la bonne exécution des prestations du Titulaire par un de ses représentants ou une personne dûment mandatée.

Le pouvoir adjudicateur ou son représentant, inscrit dans un registre de suivi des prestations, toutes ses observations relatives à l'exécution du présent marché. Le Titulaire du marché apporte, sur ce registre, des réponses à toutes les observations de la personne publique ou son représentant.

Ce registre est signé tous les mois par le Titulaire du marché ainsi que le pouvoir adjudicateur ou son représentant, préalablement à l'établissement de la facture correspondante.

La qualité du nettoyage est habituellement vérifiée par l'examen, de 3 critères : l'aspect, le confort et l'hygiène.

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent les locaux et ses équipements. L'aspect visuel des locaux doit présenter des qualités de netteté et de propreté irréprochables quel que soit leur type d'utilisation ou leur fréquentation.

Méthodes utilisées lors des contrôles :

Empoussièrement : Frotter sans appuyer le support considéré avec un mouchoir en papier blanc. Il y a empoussièrement si un dépôt est constaté sur le mouchoir.

Taches et coulures, salissures adhérentes : Ce test consiste à compter le nombre de taches et coulures ou salissures adhérentes qui peuvent être enlevées. Frotter les taches et coulures ou salissures adhérentes du support considéré avec un chiffon imbibé du détergent qu'utilise le Titulaire.

Encrassement (tache de propreté) : Passer sur le support considéré un chiffon imbibé du détergent qu'utilise le Titulaire. Il y a encrassement si un dépôt est constaté sur le chiffon.

Le confort sera apprécié selon les perceptions olfactives et tactiles. Le Titulaire veille à supprimer les mauvaises odeurs notamment dans les endroits propices à ce genre de désagréments (sanitaire, cuisine ...).

Les moyens et les produits employés ne doivent pas provoquer eux-mêmes d'odeurs désagréables. Le Titulaire veille à ce que les prestations soient effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne comportent pas de trace, ne collent pas, ne soient pas désagréables au toucher et au contact. Elles ne doivent pas provoquer de désagrément aux usagers.

L'hygiène repose aussi bien sur l'assainissement des surfaces que sur les atmosphères ambiantes. Il en est ainsi du niveau de propreté résultant du nettoyage, opération d'élimination des salissures particulières, biologiques, organiques ou liquides, réalisée par un procédé respectant l'état des surfaces traitées.

Un document de suivi des opérations de nettoyage est établi par le Titulaire. Il doit être consultable à tout moment par l'organisme.

Des visites et contrôles sont régulièrement effectués par le responsable du site du STAC ou son représentant, accompagné du représentant du Titulaire pour vérifier la bonne exécution de la prestation confiée, dans le respect des indications prescrites.

La fréquence de ces visites est mensuelle ou trimestrielle selon le calendrier à convenir avec le représentant du site du STAC. Des visites supplémentaires d'inspection peuvent être organisées, à la demande du STAC.

Les constats, remarques et observations relevés à l'occasion de ces visites sont obligatoirement consignés dans un registre, tenu par le Titulaire et mis à disposition du STAC.

Le candidat précise dans son mémoire technique, les méthodes et moyens par lesquels les constats et documents de contrôle seront élaborés puis communiqués.

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.

Si lors de ces contrôles, le seuil d'acceptabilité dans l'annexe 3 (Suivi contrôle qualité) est inférieur à 80 %, des pénalités seront appliquées.

10.1 LES CONTROLES PROGRAMMES

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le Titulaire et le pouvoir adjudicateur 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, au minimum 72 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. Au-delà de 2 absences consécutives du Titulaire pour les contrôles qualité fixés et convenus dans les délais, le pouvoir adjudicateur ou son représentant de site pour appliquer les pénalités prévues au CCAP.

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 aux fréquences suivantes :

Bâtiment d'une surface inférieure 200 m² : 1 fois par mois

Bâtiment d'une surface supérieure à 200 m² : 1 fois par trimestre

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

Même si des pénalités sont appliquées, tout contrôle qualité non conforme doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le Titulaire d'actions correctrices, d'un délai pour ces actions et doit être suivi d'un nouveau contrôle dans la semaine portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

10.2 LES CONTROLES A LA DEMANDE

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le pouvoir adjudicateur ou son représentant peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai de 7 jours ouvrables. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, l'ordonnateur pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu au paragraphe 10.3.

Même si des pénalités sont appliquées, tout contrôle-qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le Titulaire d'actions correctrices, d'un délai pour ces actions et doit être suivi d'un nouveau contrôle dans la semaine portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

10.3 LES CONTROLES INOPINES

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

Ce sont des contrôles contradictoires d'urgence où la présence du Titulaire est obligatoire. La date, l'heure, les zones sont choisies par le pouvoir adjudicateur ou son représentant.

Dans le cas des contrôles inopinés, le Titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis. La convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 16h00.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est constaté avec le Titulaire puis notifiée à ce dernier pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

Même si des pénalités sont appliquées, le Titulaire doit proposer des actions correctrices immédiates et la situation doit être suivie d'un nouveau contrôle dans la semaine portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

10.4 INFORMATION DE LA FICHE DE CONTROLE

La fiche de contrôle à utiliser figure en annexe 3 au présent CCTP.

La fiche de contrôle est utilisée pour les trois types de contrôles mentionnés ci-avant : les contrôles programmés, les contrôles à la demande et les contrôles inopinés.

Les méthodes utilisées lors des contrôles sont indiquées supra.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- 1- il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note, selon que ce contrôle se révèle être « conforme » ou « non conforme ».
- 2- le contrôle doit être effectué dans les zones Accueil, Sanitaires, Espace Repas et Bureaux et circulations avec le représentant du site avec un nombre minimum de 3 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;
- 3- les zones à contrôler peuvent être proposées par le représentant de site, le Titulaire ou être tirées au sort ;
- 4- le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ; l'échantillon de la zone doit être différent à chaque contrôle.
- 5- à l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- 6- contrôle doit être réalisé dans un délai concomitant à la fin de la prestation réalisée (si la prestation est réalisée le matin, le contrôle doit se tenir dans la matinée)

Les résultats et conséquences :

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. Les éventuelles actions correctrices assorties de délais maximum pour la réalisation de ces actions, seront consignées dans la fiche de contrôle qualité.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle.

Le seuil d'acceptabilité est fixé à 80 % de conformité.

Si le taux est égal ou supérieur à 80 %, la prestation est réputée comme conforme à l'obligation de résultat. Néanmoins, lors du contrôle, des actions et items peuvent avoir été identifiées comme « non réalisées », avec identification de la non-conformité. Le Titulaire est tenu de proposer des actions correctives d'amélioration, et les notifier avec leur délai qui ne peut excéder 48h dans la fiche de contrôle qualité.

Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 80%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP. Le Titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés et notifiés dans la fiche de contrôle qualité indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

10.5 SUIVI QUOTIDIEN SUR SITE

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison broché et paginé, (ou autre dispositif informatisé proposé par le Titulaire) mis à disposition du pouvoir adjudicateur ou son représentant

A défaut, le service bénéficiaire se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités forfaitaires prévues au CCAP

Le pouvoir adjudicateur ou son représentant sur le site :

- 1- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- 2- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le Titulaire :

- 1- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- 2- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le pouvoir adjudicateur ou son représentant ;
- 3- note l'achèvement des prestations demandées

L'agent chargé 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 pouvoir adjudicateur ou son représentant, 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.