ANNEXE II

AU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**PERIODICITE ET DESCRIPTIF DES PRESTATIONS**

Chaque division représente un espace et les prestations de nettoyage attendues sont similaires quel que soit les lots pour chacune de celles-ci. Seules les fréquences de ces prestations peuvent varier d’un site à l’autre et ce détail est indiqué ci-après.

## Définition des prestations générales attendues

Les prestations **d’aspiration** impliquent la collecte de la poussière et des particules déposées sur le sol au moyen d’un aspirateur à l’embout adapté au revêtement à nettoyer.

Les prestations **d’aspiration et/ou de dépoussiérage** impliquent l’enlèvement régulier des toiles d’araignée en tous endroits des locaux (sols, recoins, plafonds, …).

Les prestations de **lavage** impliquent l’élimination des souillures visibles (taches et traces) et d’abaisser le taux de contamination du sol.

Les prestations de **dépoussiérage humide** impliquent une élimination des souillures et traces sur les surfaces verticales peintes, stratifiées ou en PVC.

Les prestations **d’essuyage humide** impliquent l’enlèvement des salissures et souillures des surfaces horizontales à l’aide d’une lavette à usage unique ou bien recyclable mais changée entre chaque pièce et d’un produit mousse.

Les prestations de **décapage** impliquent une élimination de toutes les salissures incrustées et les anciennes couches de protection abimées pour améliorer la brillance du revêtement.

Les prestations de **désinfection** impliquent l’élimination des bactéries et microbes à l’aide de produits de nettoyage adaptés.

Le titulaire accordera une attention particulière au nettoyage régulier/désinfection des poignées de porte dans l’ensemble des locaux.

Pour le nettoyage des sols, le prestataire veillera à adapter les techniques de lavage au revêtement de sol existant, et notamment pour les revêtements anti-dérapants. Il proposera la mise en place permanente sur site d’une machine type autolaveuse/monobrosse pour les locaux aux surfaces les plus importantes tels que sur le site de la Courneuve.

Pour les autres sites : a minima, le nettoyage des sols du dépôt sera l’occasion d’effectuer un lavage machine des sols antidérapants se trouvant dans les salles de lavage, études, et autant que de besoin, des couloirs et circulations diverses.

Le dépoussiérage et le nettoyage des meublants doivent se faire sans déplacements ni intervention sur les documents, matériels professionnels, mobiliers archéologiques restés sur place au moment de l’intervention du titulaire.

**Vidage des poubelles.**

Le titulaire procédera suivant les fréquences définies dans le tableau « Détail et fréquence des prestations ».

Le titulaire veillera à respecter les consignes de tri mises en place sur le site, notamment en jetant les déchets récoltés dans les containers adéquats en accord avec la réglementation, et comme précisé dans l’article Tri 8 flux du CCTP (3.2.2.4.1 Volet environnemental).

## Périodicité des interventions sur site :

Remarque **: la fréquence de interventions sur l’ensemble des sites est la suivante** :

5 fois par semaine, du lundi au vendredi

**Périodes de fermeture de l’Inrap :** Les prestations de nettoyage ne seront pas réalisées pendant la période de fermeture de l’Inrap planifiée en fin d’année (une semaine généralement) ainsi que pendant les jours fériés et les ponts.

## Les prestations particulières par division

### **Division : Espaces de bureaux, de réunion, de documentation, salle de repos et papeterie, local syndical et salle reprographie (concerne tous les lots)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Bureaux, salles de réunions et de documentation, salle de repos et papeterie, local syndical** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Aspiration et/ou balayage des sols | Deux fois par semaine |
| Lavage des sols | Une fois par semaine |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelles quand souillés | Une fois par jour |
| Nettoyage des poubelles (hors tri et recyclage) | Dès lors qu'il y a des coulures |
| Essuyage humide des bureaux non encombrés | Une fois par semaine |
| Enlèvement des traces de doigts sur les portes, portes vitrées et sur les cloisons vitrées | Une fois par semaine |
| Essuyage humide des tables de réunion | Une fois par semaine |
| Essuyage humide des objets meublants non encombrés | Une fois par semaine |
| Dépoussiérage humide des portes et leurs encadrements, des cloisons pleines et des plinthes, rebords de fenêtres, goulottes techniques | Une fois par trimestre |
| Essuyage humide des chaises et des piétements de tables | Une fois par trimestre |
| Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes | Une fois par semestre |
| Dépoussiérage humide des stores/rideaux + poutres | Une fois par an |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |

Le titulaire doit prendre en considération le taux d’occupation des bureaux pour chaque site et adapter le chiffrage de son offre en fonction de cet élément (Point 2.1.1 « Nombres d’agents » du CCTP).

### **Division : Entrée/ Accueil (concerne tous les lots)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Entrée/ Accueil** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Aspiration et/ou balayage des sols | Une fois par jour |
| Dépoussiérage humide des portes et leurs encadrements, des cloisons pleines et des plinthes | Une fois par trimestre |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelle quand souillés | Une fois par jour |
| Dépoussiérage humide des stores/rideaux + poutres | Une fois par an |

### **Division : Sanitaires (concerne tous les lots)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Division** | **Sanitaires** | |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** | |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) y compris changement de sac et « Sanitact » | Une fois par jour | |
| Désinfection des poubelles et « Sanitact » | Une fois par semaine | |
| Désinfection des appareils sanitaires (cuvette, lavabo, robinetterie) | Une fois par jour | |
| Détartrage (faïences murale, cuvette de WC, lavabo, robinetterie) | Une fois par mois | |
| Désinfection des sols | Une fois par jour | |
| Essuyage humide des miroirs | Une fois par jour | |
| Essuyage humide des objets meublants | Une fois par semaine | |
| Dépoussiérage humide des stores/rideaux + poutres | Une fois par an | |
| Approvisionnement des produits et consommables sanitaires | Vérification à chaque intervention et réapprovisionnement si nécessaire | |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | | Une fois par semestre |
| Dépoussiérage des extracteurs d'air, VMC, détecteurs d'alarme | Une fois par trimestre | |

Ensemble fonctionnel des consommables de sanitaires :

Le titulaire assure la mise en place des produits sanitaires tels que :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Produits** | **Caractéristiques particulières** | **Emplacement** |
| **Le savon** | - Appareil acceptant les produits en diffusion crème, diffusion mousse ou gel cosmétique.  - Fonctionnement en poussée pour délivrer le savon.  - Les savons proposés devront être conformes à la Norme NF T 73-101. | Un distributeur de savon pour chaque lavabo présent dans les sanitaires et uniquement à la demande un pour l’évier de la salle réfectoire. |
| **Le papier hygiénique** | - Utilise des rouleaux de 400 ml (Un rouleau dans le dérouleur et un autre rouleau en supplément)  - Confort de papier double ouaté, blanc, de grammage égal ou supérieur à 2 x 17g/m2 | Il est demandé un distributeur de papier hygiénique pour chaque wc ainsi qu’une brosse à cuvette pour chaque WC. |
| **Spray neutralisateur d’odeur** | - Neutralisateur (parfum neutre)  - Sans retombées humide  - Taille standard proposée par le titulaire (pas de contenance particulière). | Il est demandé un spray dans chaque WC. |
| **Les containers d’hygiène féminine** | Le titulaire assure le remplacement et le nettoyage de ces containers | une poubelle hygiénique pour chaque WC femmes. |
| **Distributeur de savon** | - Appareil acceptant les produits en diffusion crème, diffusion mousse ou gel cosmétique ;  - Fonctionnement en poussée pour délivrer le savon ;  - Les savons proposés devront être conformes à la Norme NF T 73-101. | Pour chaque lavabo présent dans les sanitaires et un pour l’évier de la salle réfectoire. |
| **Distributeur d’essuie-mains** | Des distributeurs d’essuie-mains papier sont demandés. Le titulaire précisera dans l’**Annexe V** **« produits, matériel et mode opératoire** » les caractéristiques des distributeurs d’essuie-mains proposés. | Pour chaque lavabo présent dans les sanitaires et un pour l’évier de la salle réfectoire. |

Le titulaire vérifie et assure la mise en place nécessaire lors de ses visites, contrôles et réapprovisionnements.

Une clé sera fournie par le titulaire pour chacun des appareils qu’il aura mis à disposition.

Ces prestations doivent être assurées de manière à ce qu’il n’y ait aucune rupture de stock et de service rendu.

Ces équipements devront posséder des caractéristiques générales et particulières similaires aux conditions suivantes :

- Gamme homogène ;

- Capot en métal ou plastique ;

- Matériel à clé unique (fournir un double de la clé au GMC) ;

- Autonomes en énergie ;

Le titulaire doit être équipé de matériels, outillages et moyens de fixation permettant cette installation sans détérioration des supports (murs, cloisons, portes etc.) réalisé par du personnel compétent.

La prestation, et notamment la livraison et la mise en place des consommables, devra être remplie de façon à ce qu’il n’y ait aucune rupture de stock et de service rendu.

### **Division : Réfectoire (concerne tous les lots)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Division** | | **Réfectoire** | |
| **Prestations attendues** | | **Fréquences** | |
| Lavage des sols | | Une fois par jour | |
| Essuyage humide des tables | | Une fois par jour | |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelles quand souillés | | Une fois par jour | |
| Nettoyage des poubelles (hors tri et recyclage) | | Dès lors qu'il y a des coulures | |
| Approvisionnement des consommables | | Vérification à chaque intervention et réapprovisionnement si nécessaire | |
| Désinfection des micro-ondes et nettoyage de l'extérieur | | Une fois par semaine | |
| Désinfection des réfrigérateurs et nettoyage de l'extérieur | | Une fois par mois | |
| Dépoussiérage humide des façades extérieures des distributeurs de boisson | | Une fois par semaine | |
| Essuyage humide des meublants et meubles sous évier | | Une fois par semaine | |
| Essuyage humide des éviers et faïences murales | | Une fois par jour | |
| Détartrage des éviers et faïences murales | | Une fois par mois | |
| Essuyage humide des chaises et des piétements de tables | | Une fois par mois | |
| Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes | | Une fois par semestre | |
| Dépoussiérage VMC et extracteurs d'air, détecteurs d'alarme | | Une fois par trimestre | |
| Dépoussiérage humide des stores/rideaux + poutres | Une fois par an | |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre | |
| Dégivrage des réfrigérateurs | | Une fois par an | |

Le titulaire veillera notamment à l’entretien de l’électroménager, notamment les micro-ondes, et frigos.

### **Division : Vestiaires et douches (les vestiaires concernent les lots 1 (Centre Pantin), 3, 4, 5, 6 ; les douches les lots 3, 4, 5)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Vestiaires et douches** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelle quand souillés | Une fois par jour |
| Désinfection des poubelles (hors tri et recyclage) | Une fois par semaine |
| Désinfection des appareils sanitaires (bac à douche, lavabo, robinetterie, faïences murales, bonde de douche) | Une fois par jour |
| Désinfection des sols | Une fois par jour |
| Détartrage (faïences murales, lavabo, robinetterie et sanitaires) | Une fois par semaine |
| Essuyage humide des miroirs | Une fois par jour |
| Essuyage humide des objets meublants | Une fois par mois |
| Approvisionnement des produits et consommables | Vérification quotidienne et réapprovisionnement si nécessaire |
| Dépoussiérage des dessus d'armoires hautes | Une fois par semestre |
| Dépoussiérage des extracteurs d'air, VMC et des détecteurs alarme… | Une fois par trimestre |
| Dépoussiérage humide des stores/rideaux + poutres | Une fois par an |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |

L’utilisation des douches par les agents INRAP est occasionnelle.

### **Division : Zones de circulation (concerne tous les lots), ascenseur (concerne uniquement les lots 3 et 4)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Espaces communs (zones de circulation, ascenseur)** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Aspiration et/ou balayage des sols | Une fois par jour |
| Lavage des sols | Une fois par jour |
| Essuyage humide des objets meublants non encombrés | Une fois par semaine |
| Essuyage humide des rampes (si existant) | Une fois par semaine |
| Vidage des cendriers extérieurs | Une fois par semaine |
| Essuyage humide des poignées de portes | Une fois par semaine |
| Dépoussiérage humide des panneaux de signalisation | Une fois par trimestre |
| Dépoussiérage humide des extincteurs | Une fois par trimestre |
| Enlèvement des traces de doigts sur les portes, portes vitrées de l'entrée du bâtiment et sur les cloisons vitrées | Une fois par semaine |
| Essuyage humide des miroirs et partie inox du monte-personne | Une fois par mois |
| Dépoussiérage humide des parois et portes du monte-personne | Une fois par mois |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |
| Dépoussiérage humide des stores/rideaux + poutres | Une fois par an |

Le titulaire veillera pour tous les sites au nettoyage des cendriers extérieurs le cas échéant, une fois par semaine.

Doivent être considéré ainsi les zones de circulation les espaces qui relient une entrée de bâtiment ou une zone de chargement / déchargement avec un espace de travail ou deux espaces de travail entre eux.

### **Division : Escaliers (concernent les lots 2, 3 et 4)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Escaliers** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Aspiration et/ou balayage des sols | Une fois par jour |
| Lavage des sols | Une fois par jour |
| Essuyage humide des rampes | Une fois par semaine |
| Dépoussiérage humide des portes et leurs encadrements, des cloisons pleines et des plinthes | Une fois par trimestre |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |
| Dépoussiérage humide des stores/rideaux + poutres | Une fois par an |

### **Division : zones de chargement / déchargement (concerne tous les lots)**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Division** | **Zone de chargement/déchargement** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Aspiration et/ou balayage des sols | Une fois par semaine |
| Lavage des sols | Une fois par mois |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelles quand souillés | Une fois par jour |
| Nettoyage des poubelles (hors tri et recyclage) | Dès lors qu'il y a des coulures |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |

Il conviendra d’adapter les techniques de lavage au revêtement de sol (utilisation de machines type monobrosse ou autolaveuse selon besoins).

Une attention spécifique doit être portée à ces zones de chargement / déchargement qui, si elles ne sont pas entretenues de façon régulière contribuent à l’empoussièrement du centre du fait de la circulation des agents.

Le titulaire prend en compte la spécificité de l’activité de l’INRAP (retour de matériel de chantier couvert de terre).

### **Division : Vitrerie (concerne tous les lots)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Vitrerie** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Cloisons vitrées (accessibles) | Une fois par trimestre |
| Vitres (fenêtres, , impostes) et huisseries – Intérieur Extérieur (accessibles) | Une fois par trimestre |
| Portes vitrées de l'entrée du bâtiment | Une fois par semaine |
| Vitreries extérieures non accessibles sans moyens mécaniques de levage | Une fois par an |

Prestations de vitrerie pour l’ensemble des sites : Vitres intérieures et extérieures du bâtiment

### **Division : salles de lavage, laboratoire (concerne tous les lots excepté la Direction interrégionale de Pantin (lot 1))**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Salles de lavage, laboratoire** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelles quand souillés | Une fois par jour |
| Nettoyage des poubelles (hors tri et recyclage) | Dès lors qu’il y a des coulures |
| Lavage des sols | Une fois par semaine |
| Essuyage humide des objets meublants non encombrés, des poignées de porte et des interrupteurs | Une fois par semaine |
| Approvisionnement des produits et consommables | Vérification à chaque intervention et réapprovisionnement si nécessaire |
| Lavage et détartrage des bacs de lavage | Une fois par mois |
| Dépoussiérage des extracteurs d'air, VMC… | Une fois par trimestre |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et des radiateurs | Une fois par semestre |

Il conviendra d’adapter les techniques de lavage au revêtement de sol antidérapant présent dans ces salles (utilisation de machines type monobrosse ou autolaveuse selon besoins)

Le titulaire prend en compte la spécificité de l’activité de l’INRAP ; les bacs de lavage servent au lavage des vestiges archéologiques qui arrivent du chantier couvert de terre.

### **Division : salles d’études (concerne tous les lots excepté la Direction interrégionale de Pantin (lot 1) et le lot 5)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Salles d'études** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Aspiration des sols | Une fois par semaine |
| Lavage des sols | Une fois par semaine |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelles quand souillés | Une fois par jour |
| Nettoyage des poubelles (hors tri et recyclage) | Dès lors qu'il y a des coulures |
| Essuyage humide des objets meublants non encombrés, des poignées de porte et des interrupteurs | Une fois par semaine |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |

Il conviendra d’adapter les techniques de lavage au revêtement de sol antidérapant présent dans ces salles (utilisation de machines type monobrosse ou autolaveuse).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Division : salles stockage (concerne l’ensemble des lots excepté la Direction interrégionale de Pantin (lot 1))** | |  |
| **Division** | **Salles de stockage** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Aspiration des sols | Une fois par mois |
| Lavage des sols | Une fois par semaine |
| Vidage des poubelles (hors tri et recyclage) et changement des sacs poubelles quand souillés | Une fois par jour |
| Nettoyage des poubelles (hors tri et recyclage) | Dès lors qu'il y a des coulures |
| Essuyage humide des objets meublants non encombrés, des poignées de porte et des interrupteurs | Une fois par semaine |
| Dépoussiérage humide des interrupteurs et radiateurs | Une fois par semestre |

Il conviendra d’adapter les techniques de lavage au revêtement de sol antidérapant présent dans ces salles (utilisation de machines type monobrosse ou autolaveuse)

### **Division : Magasins, atelier (sols bruts) (concerne les lots 1, 2 et 3)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Magasin, atelier** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Lavage des sols / Aspiration | Une fois par mois |

Prévoir pour le lavage des sols, les machines adaptées aux surfaces et aux revêtements (autolaveuses, monobrosses, …).

### **Division : Salles d’archives, réserve (sols bruts) (concerne les lots 1, 2 et 3)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Salles d'archives** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Lavage des sols / Aspiration | Une fois par trimestre |

Prévoir pour le lavage des sols, les machines adaptées aux surfaces et aux revêtements (autolaveuses, monobrosses, …).

### **Division : Dépôt (concerne tous les lots excepté la Direction interrégionale de Pantin (lot 1))**

|  |  |
| --- | --- |
| **Division** | **Dépôt** |
| **Prestations attendues** | **Fréquences** |
| Lavage des sols | Bimestriel |

Pour les divisions concernées majoritairement par un lavage des sols, le titulaire veille à ne pas endommager par son passage, tout objet entreposé.

Prévoir pour le lavage des sols, les machines adaptées aux surfaces et aux revêtements (autolaveuses, monobrosses, …). Utilisation d’un aspirateur industriel pour le dépoussiérage des sols avant lavage. Le nettoyage machine des sols du dépôt sera l’occasion pour les sites non équipés de façon permanente d’effectuer un lavage machine des sols antidérapants se trouvant dans les salles de lavage, études, et des couloirs et circulations diverses accessibles.

ANNEXE III

AU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**CONTROLE DES PRESTATIONS**

Le contrôle des prestations s’effectue selon les modalités indiquées à l’article 4.2 du CCTP.

Pour réaliser ce contrôle, une fiche de qualité est remplie par l’agent en charge de l’effectuer.

En fonction des notes obtenues pour chaque prestation, il en résulte un taux de satisfaction.

Si la qualité des prestations se retrouve en deça du seuil d’acceptabilité, le titulaire est alors convoqué pour une constatation et la réalisation d’un contrôle contradictoire. Dans cette hypothèse, le titulaire se verra dans l’obligation de mettre en place un plan d’action qualité.

Le contrôle suivant la mise en place du plan d’action se fera contradictoirement avec le titulaire afin de constater les améliorations.

Le cas échéant, si la qualité des prestations demeure inférieure, à l’issu de ce second contrôle, au seuil d’acceptabilité, le titulaire se verra appliquer les pénalités afférentes au manquement.

Exemple de « fiche de contrôle de qualité des prestations » (voir également le tableau ci-dessous):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
|  |  | | | |
| **Méthode de notation** | |  |  |
| Très bien fait | | 3 |  |
| Bien fait | | 2 |  |
| Mal fait | | 1 |  |
| Non fait | | 0 |  |

Si l'évaluation donne lieu à un résultat inférieur à 75% de satisfaction, un contrôle contradictoire a lieu entre le titulaire du marché et le centre concerné.

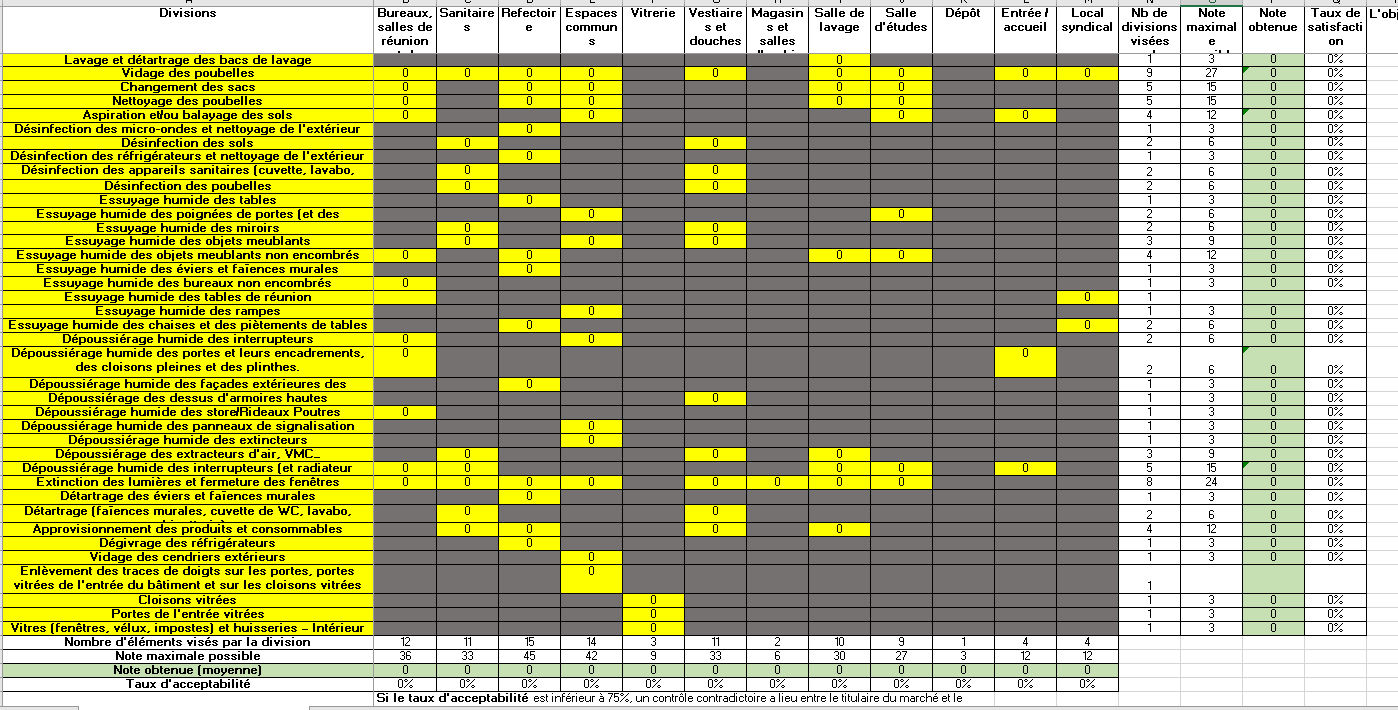
Les notes attribuées doivent être validées par les deux parties.

A l'issue de ce contrôle, le titulaire met en place un plan d'action qualité.

1 mois après la date de mise en place de ce plan d'action, un nouveau contrôle contradictoire est effectué par les deux parties.

Dans le cas où le seuil minimum de satisfaction n'est pas atteint (75%), les pénalités afférentes aux manquements constatés sont appliquées

**Un exemple de fiche de contrôle est détaillé sur le fichier excel nommé « Ex Fiche de contrôle »**

****