

DEPARTEMENT INFRASTRUCTURE ET  
LOGISTIQUE - SUBDIVISION GESTION  
CAMPUS ET SERVICES

## **MARCHES DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

---

### **Prestations de nettoyage et d'entretien des locaux, des vitres et des stores de l'Ecole Nationale de l'Aviation Civile LOT 7 : site de Muret**

---

N° du CCTP : 202600FCS007

#### **Ecole Nationale de l'Aviation Civile**

Centre de Muret  
Rue de l'aviation  
31604 MURET

## Maitrise documentaire

Référence :	
Affaire / Projet / Opération : Accueil général	
Classement et archivage du document : IL-GCS - Fichier : CCTP	
Support / Format : .doc	

## HISTORIQUE DU DOCUMENT

<i>Version du docume nt</i>	<i>Date de rédaction</i>	<i>Raison de l'évolution</i>	<i>Auteur</i>
V1	06/11/2025	Création	Aurélié AYMANT Gestionnaire Contrats de Services

## VERIFICATION (V) / APPROBATION (A)

Nom	Fonction / Entité	V / A	Visa
F. LASSIMONNE	Chef du Département Infrastructure et Logistique		
T. CERDAN	Coordonnateur des centres		
Daniel HENON-HILAIRE	Chef de Centre		

## Sommaire

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES DU MARCHE .....	5
1.1 PRESENTATION DE L'ENAC.....	5
1.2 OBJET DU MARCHE .....	5
1.3 PERIMETRE DU MARCHE .....	6
1.4 MODIFICATIONS EVENTUELLES SUR LA DUREE DU MARCHE .....	6
1.4.1 Evolutions des prestations à exécuter au titre du contrat.....	6
1.4.2 Périodes de travaux – Remise en état de propreté de bâtiment ou de partie de bâtiment.....	7
1.4.3 Travaux programmés sur l'ENAC en 2026-2030.....	8
ARTICLE 2 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	8
2.1 INSTALLATIONS ET MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE .....	8
2.1.1 Généralités .....	8
2.1.2 Locaux mis à disposition du titulaire .....	8
2.1.3 GMAO .....	8
2.2 ACCES AUX LOCAUX ET FERMETURES DES PORTES .....	9
2.3 HORAIRES ET EFFECTIFS DE L'EQUIPE DE NETTOYAGE .....	9
2.3.1 Organisation et horaire de travail .....	9
2.3.2 Effectifs affectés au site.....	10
2.3.2.1 Effectifs .....	10
2.3.2.2 Liste nominative du personnel.....	10
2.3.2.3 Personnels sur site .....	10
2.3.2.4 Chef d'équipe/contremaitre sur site.....	10
2.3.2.5 Chargé d'exploitation du site .....	11
2.3.2.6 Remplacement du personnel.....	12
2.4 PRESTATIONS EXCLUES DES PRESTATIONS COURANTES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN MENAGER.....	12
ARTICLE 3 – DETAIL DES PRESTATIONS ET QUALITE ATTENDUE .....	13
3.1 GENERALITES.....	13
3.2 PRESTATIONS FORFAITAIRES.....	13
3.3 PRESTATIONS UNITAIRES .....	20
3.4 QUALITE ATTENDUE .....	20
3.5 PROTECTION DES LOCAUX ET DES EQUIPEMENTS.....	22
ARTICLE 4 – MATERIEL ET PRODUITS .....	23
4.1 QUALITE DES PRODUITS- RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.....	23
4.2 MATERIELS AFFECTES AUX PRESTATIONS .....	24
4.3 GESTION DES MATERIELS ET DES PRODUITS SUR SITE.....	25
4.3.1 Acheminement du matériel et des produits .....	25
4.3.2 Stockage des matériels et des produits .....	25
4.3.3 Energies .....	26
4.3.4 Fourniture de consommables .....	26
ARTICLE 5 – SUIVI DES PRESTATIONS.....	27

5.1 SUIVI ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE DU CONTRAT .....	27
5.1.1 Obligations du titulaire .....	27
5.1.2 Obligations de l'ENAC .....	28
5.1.3 Démarrage de la prestation .....	28
5.1.4 Formation et information des personnels.....	28
5.2 DISPOSITIONS RELATIVES AU SUIVI ET AU CONTROLE DES PRESTATIONS .....	29
<b>5.2.1 État des lieux de propreté initial (démarrage)</b> .....	29
<b>5.2.2 Réunions de suivi du marché</b> .....	29
<b>5.2.2.1 Calendrier des réunions</b> .....	29
<b>5.2.2.2 Contenu du rapport d'activités (semestriel)</b> .....	29
<b>5.2.2.3 Contenu du rapport annuel</b> .....	30
<b>5.2.2.4 Gestion des documents et sanctions</b> .....	30
<b>5.2.2.5 Fin de période contractuelle</b> .....	30
1.1.1 5.2.3 Contrôles qualité .....	30
5.2.3.1 Autocontrôle .....	31
5.2.3.2 Les contrôles contradictoires.....	31
5.2.3.3 Les contrôles à la demande .....	31
5.2.3.4 Les contrôles inopinés.....	31
5.2.3.5 Information de la fiche d'inspection qualité .....	32
5.3 SUIVI DE LA QUALITE DES PRESTATIONS ET PENALITES .....	33
5.3.1 Objectifs qualité .....	33
5.3.2 Suivi de la qualité et indicateurs.....	33
5.3.3 Indicateurs de performance (KPI) .....	33
5.3.4 Manquements et application de pénalités .....	34
5.4 ENGAGEMENTS SOCIAUX RELATIFS A L'EXECUTION DU MARCHE.....	34
5.4.1 Respect du droit du travail .....	34
5.4.2 Effectifs et temps de travail.....	34
5.4.3 Conditions d'emploi et rémunération .....	35
5.4.4 Contrôle du respect des engagements sociaux.....	35
5.4.5 Pénalités pour manquements sociaux .....	35
5.4.6 Clause de reprise du personnel .....	35
5.5 REGLES DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION .....	35
5.6 AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION .....	36

## ARTICLE 1 – Dispositions générales du marché

### 1.1 Présentation de l'ENAC

Créée en 1949 à Orly, et installée à Toulouse depuis 1968, l'Ecole Nationale de l'Aviation Civile (ENAC) est un Etablissement Public à caractère Scientifique, Culturel et Professionnel (EPSCP). Grand Etablissement sous tutelle de la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile), et de la Direction du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire. L'ENAC dispense des formations de cycles d'ingénieur, technicien supérieur, pilote de ligne ainsi que des masters et des mastères spécialisés.

Elle est l'unique exemple d'une seule école proposant un ensemble aussi large et aussi complet de formations et d'activités de recherche destinées au domaine aéronautique, et forme ainsi à la plupart des métiers scientifiques du domaine du transport aérien.

L'ENAC se compose d'un siège administratif à Toulouse et de 8 autres implantations : Muret, Carcassonne, Montpellier, Melun, Grenoble, Biscarrosse, Saint-Yan ainsi qu'un campus spécialisé dans la maintenance de la flotte d'avions ENAC à Castelnaudary.

Le site universitaire de Toulouse Rangueil qui, outre le fait de compter dans ses murs un effectif permanent de 530 personnes (enseignants, personnels administratifs, techniques et logistiques), accueille près de 3 000 élèves répartis dans plus de 30 programmes de formation différents en France et à l'étranger (ingénieur, pilote de ligne, contrôleur aérien, technicien de l'aviation civile, flight dispatcher, formations post-master et Mastères Spécialisés) ; 3 500 stagiaires qui participent chaque année à plus de 350 sessions de stages de formation continue ou de perfectionnement ; 80 projets de recherche ; 90 doctorants et 30 thèses soutenues chaque année ; ainsi que des activités internationales qui conduisent l'ENAC à accueillir chaque année plusieurs centaines d'élèves et de stagiaires étrangers, originaires des 5 continents.

L'école accueille également de nombreux visiteurs extérieurs (utilisateurs des installations sportives, manifestations scientifiques et culturelles...) et 1 200 enseignants vacataires.

Le centre de Muret est implanté sur l'aérodrome de Muret-Lherm. Une grande partie de l'activité de formation de pilotes délivrée par ce centre est destinée à la DSNA, que ce soit dans le cadre de la formation initiale des contrôleurs aériens, ou sous forme de formations continues pour les personnels techniques de la Navigation Aérienne.

### 1.2 Objet du marché

Le présent CCTP a pour objet de définir les conditions d'exécution des prestations relatives au nettoyage des locaux, des vitres et des stores des bâtiments de l'Ecole Nationale de l'Aviation Civile de Muret. Ce marché est un contrat à obligation de résultats qui comporte plusieurs postes décomposés comme suit :

- **Prestations forfaitaires annuelles** :
  - Poste 1 : prestations régulières de nettoyage et d'entretien ménager
  - Poste 2 : prestations de nettoyage des vitrages et des stores
- **Prestations à bons de commande**
  - Prestations complémentaires ponctuelles à la demande

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont détaillées dans le présent CCTP et ses annexes.

### 1.3 Périmètre du marché

Les locaux du campus de l'ENAC MURET sont situés à :

**Rue de l'aviation  
31604 MURET**

Le plan de l'ENAC Muret – Annexe 0 - détaillant les bâtiments du campus est joint au présent CCTP.

Il est également joint au présent CCTP **en annexe 1** la liste des bâtiments de l'ENAC faisant partie du périmètre à traiter au démarrage du marché, avec la typologie des différents locaux, superficie, nature des sols.

Toutes les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas de valeur contractuelle. Il se peut que certaines surfaces aient un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité. Dans ce cas, le titulaire aura l'occasion de le signaler à l'ENAC dans les 15 jours suivant le démarrage du contrat.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux et de leurs spécificités, afin de répondre au mieux aux besoins de l'ENAC et d'exécuter les prestations qu'il doit assurer.

### 1.4 Modifications éventuelles sur la durée du marché

#### 1.4.1 Evolutions des prestations à exécuter au titre du contrat

Des projets de réhabilitations ou de constructions neuves peuvent être programmés durant la durée du marché, et ne peuvent donc être pris en compte à la date de démarrage du marché.

La prise en charge effective de ces nouvelles prestations sera alors notifiée par voie d'avenant en cas de :

- Modification des surfaces sur des bâtiments existants :

En cas de variation de surfaces (augmentation ou diminution du nombre de m<sup>2</sup> à entretenir) **inférieure ou égale à 10 %** des surfaces d'un bâtiment, le titulaire s'engage à prendre en charge ces modifications sans pour autant modifier les conditions financières d'exécution du marché.

En cas de variation de surfaces (à la hausse comme à la baisse, sols ou vitres) **de plus de 10 %** de la surface d'un bâtiment, des modifications du prix forfaitaire pourront être appliquées.

- Modification des bâtiments :

Une modification de bâtiment s'analyse comme l'ajout d'un bâtiment ou la suppression/fermeture d'un bâtiment.

- Modifications des prestations sur bâtiment existant (fréquence hebdomadaire de passage, changement conséquent touchant au revêtement de sol ou à l'usage des locaux, modification de prestation spécifique ou autres modifications.

- Toute modification dans la composition des prestations forfaitaires.

**Pour toutes ces évolutions de prestations**, l'ENAC respecte un préavis d'un (1) mois pour informer le titulaire :

- De la date d'effet de la modification de surface. Il lui transmet la fiche technique et la nature des sols modifiés le cas échéant.
- Pour transmettre au titulaire les éléments nécessaires (superficie, fiche technique, la nature du sol à entretenir...) pour la prise en charge du nouveau bâtiment et convenir de la date d'effet de la modification.
- D'une fermeture/suppression d'un bâtiment.
- De la date d'effet de la modification des prestations

**Pour toutes ces évolutions de prestations**, le titulaire est tenu de proposer des prix conformes aux prix du marché, en joignant à sa proposition une justification sur la décomposition du nouveau prix et des prestations exécutées. Il devra également réaliser, le cas échéant, une visite sur site pour évaluer et prendre en compte la ou les modifications attendues.

Le délai de transmission du nouveau prix à l'ENAC est de dix (10) jours ouvrés à partir de sa demande, sous peine d'application des pénalités de retard prévues dans le CCAP régissant le marché.

#### **1.4.2 Périodes de travaux – Remise en état de propreté de bâtiment ou de partie de bâtiment**

Si des travaux ou réfections sont programmés, il sera précisé au titulaire, avec un préavis d'un mois, les locaux exclus provisoirement des prestations et les dates de début et de fin de travaux. Aucune diminution du prix du marché ne sera appliquée dans ce cas.

Avant l'exécution des travaux, le titulaire et l'ENAC auront estimé le montant de la prestation de nettoyage non exécutée (volume financier par rapport aux jours, et aux mètres de la zone considérée).

Après l'exécution de travaux dans un local où les gravats de toute nature auront été enlevés préalablement, le titulaire devra procéder au nettoyage des sols, des équipements et des vitrages intérieurs et des brises soleil mobiles/stores. Cette prestation sera effectuée sans supplément de prix, compte tenu de la non-exécution du nettoyage courant pendant la durée des travaux.

Dans le cas où le coût des prestations non exécutées ne couvre pas les dépenses à engager par le titulaire pour la remise en état (dépenses estimées préalablement par les parties), un bon de commande portant sur les prestations exceptionnelles à réaliser peut-être établi par l'ENAC après admission des justificatifs présentés par le titulaire.

Dans le cas où la fin des travaux ou réfections est programmée hors délai de validité du marché, le montant de la prestation de nettoyage non exécutée sera dû par le titulaire.

### 1.4.3 Travaux programmés sur l'ENAC en 2026-2030

Sur la période 2026-2030, des travaux en locaux occupés ou inoccupés peuvent être à prévoir. L'ENAC informera le titulaire avec un préavis d'un mois.

## ARTICLE 2 - Conditions d'exécution des prestations

### 2.1 Installations et moyens mis à disposition du titulaire

#### 2.1.1 Généralités

Les fournitures d'électricité et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par l'ENAC.

Conformément aux dispositions prévues au C.C.A.P., les locaux confiés au titulaire doivent être tenus en bon état de propreté et en bon état de fonctionnement. Ces locaux sont strictement « NON-FUMEURS ».

De plus, chaque agent de ménage se voit remettre un badge d'accès et une série de clefs permettant l'ouverture du portail d'entrée et les divers locaux.

Les moyens d'accès confiés par le Pouvoir adjudicateur sont mis à disposition des agents de nettoyage pour l'accomplissement strict de leurs missions et sont placés sous leur responsabilité pendant leur temps de travail.

**Nota Bene : En cas de perte ou de vol de clef ou de badge fourni par l'ENAC, le titulaire avisera aussitôt un représentant du centre ENAC de Muret. Le coût de remplacement sera à la charge du titulaire du marché, par le remplacement de la pyramide des clefs de l'ENAC. De même, en cas de casse d'une clef, l'ENAC pourra facturer la réédition de la clef en cas de négligence avérée et répétée.**

**À la fin du marché, le titulaire sera tenu de rendre à l'ENAC les badges et clefs qui lui auront été confiés à la notification du marché.**

#### 2.1.2 Locaux mis à disposition du titulaire

Des locaux seront mis gratuitement à la disposition du titulaire dans le bâtiment (occupation partielle).

L'entretien de ces locaux reste à la charge du titulaire. L'ENAC se réserve le droit d'inspecter ces locaux, en présence du titulaire, afin de veiller à l'ordre, au rangement et à la propreté.

Les interventions de l'ENAC, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation, seront facturées au titulaire.

#### 2.1.3 GMAO

L'ENAC met gratuitement à la disposition de l'entreprise un outil de gestion et de suivi des interventions en temps réel (GMAO web mobile) de marque TWIMM. Ce logiciel doit être utilisé obligatoirement par l'entreprise afin de suivre :

- La planification des interventions programmées,
- Les demandes ponctuelles de la part de l'ENAC,
- Etc.



Dans le premier mois suivant la notification du marché, une réunion sera organisée entre l'entreprise attributaire et l'ENAC afin de définir le planning des interventions régulières et ponctuelles planifiées.

Les plannings seront reconduits de manière tacite annuellement.

En cas de modification du planning, l'entreprise devra soumettre cette modification à l'ENAC avec un préavis minimum de 1 mois.

L'ENAC mettra à jour le planning de maintenance préventive sous TWIMM au moins 2 semaines avant la première intervention programmée.

Les délais d'intervention mentionnés par le biais de ce logiciel feront foi pour l'application des pénalités de retard prévues au CCAP.

Le coût de l'abonnement au service est pris en charge par l'ENAC.

L'entreprise fournira une adresse électronique générique afin d'être contactée par le biais de cet outil. Pour tout changement de personnel affectant le suivi des prestations de la GMAO, le titulaire doit impérativement fournir une nouvelle adresse électronique.

## 2.2 Accès aux locaux et fermetures des portes

Les interventions ayant souvent lieu en dehors des heures ouvrables, le représentant de l'ENAC dotera le titulaire du marché d'une série de clés ou badges permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

**Le badgeage en entrée et en sortie de bâtiment est obligatoire.**

De manière générale, à l'achèvement des prestations, les meubles doivent être remis en place. Tous les éclairages seront éteints (locaux, couloirs, sanitaires, etc.). Les salles informatiques, salles simulateurs, bureaux des chefs de service et, d'une manière générale, toutes les salles contenant du matériel de valeur seront systématiquement refermées à clé.

Le titulaire a la responsabilité de la fermeture des portes, du verrouillage des fenêtres, de l'extinction des éclairages après l'exécution des prestations journalières ou en l'absence des personnels.

## 2.3 Horaires et effectifs de l'équipe de nettoyage

### 2.3.1 Organisation et horaire de travail

Les prestations régulières d'entretien et de nettoyage des locaux sont réalisées durant toute l'année civile, hors période de fermeture de l'école (entre Noël et le jour de l'an et certains jours de fermeture qui seront précisés). **Les prestations sont réalisées pendant la période d'ouverture du centre, du lundi au vendredi entre 18h et 21h. Pour le RDC du bâtiment E, les prestations débuteront après 19h.**

D'autres horaires de travail des agents de propreté pourront être fixés d'un commun accord entre le titulaire et le représentant du pouvoir adjudicateur.

Les jours de fermetures planifiés pourront être utilisés par le prestataire pour programmer les opérations particulières ou complémentaires à la demande.

## 2.3.2 Effectifs affectés au site

### 2.3.2.1 Effectifs

Les effectifs représentent le personnel minimum que le titulaire mettra en place sur le site pour effectuer la prestation et apporter la qualité attendue par l'ENAC.

Le titulaire doit détacher sur le site de l'ENAC du personnel apte à exécuter les prestations de nettoyage en vue d'atteindre les niveaux de qualité définis dans le présent CCTP. Les effectifs globaux que le titulaire estime nécessaires à l'exécution de toutes les prestations décrites à l'article 3 du présent CCTP, ainsi que la répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations courantes, doivent être conformes aux engagements pris par le titulaire, et cohérents en vue du besoin exprimé.

Dans l'hypothèse où les résultats constatés feraient apparaître que les effectifs déployés sont insuffisants pour atteindre les niveaux de qualité attendus, le titulaire devra, sans qu'aucun surcoût ne puisse être réclamé à l'ENAC, renforcer les effectifs sur site afin de satisfaire pleinement à ses obligations contractuelles.

### 2.3.2.2 Liste nominative du personnel

Dès la notification du marché, le titulaire présente une liste de tous les agents de nettoyage et personnel d'encadrement affectés au site de l'ENAC. Cette liste fournira à la fois les noms, habilitations, qualifications, ancienneté, fonctions attribuées et horaires de présence sur site.

**Cette liste est tenue à jour par le titulaire et toute modification, même temporaire, est immédiatement signalée par écrit au représentant de l'ENAC.**

En cas de remplacement d'un agent, le titulaire en avisera le gestionnaire de marché dans les meilleurs délais.

### 2.3.2.3 Personnels sur site

- Les personnels sur site doivent s'engager à respecter les règlements intérieurs et de sécurité de l'ENAC.
- Ils font preuve de courtoisie envers les usagers de l'ENAC et n'utilisent pas les équipements de l'ENAC à des fins personnelles
- Ils rendent compte quotidiennement à leur chef d'équipe, des difficultés rencontrées pour exercer leur mission. Le titulaire du marché définira la forme choisie (cahier de liaison, etc.).
- Ils respectent les fiches de poste, périmètre, fréquence, consignes particulières.
- Ils renseignent les fiches d'autocontrôle fournies par le chef d'équipe.
- Ils renseignent quotidiennement le cahier de présence en entrée et sortie de site.
- Ils visent les fiches de passage pour les blocs sanitaires.
- En toute circonstance, ils portent les EPI et une tenue identifiable fournis par leur employeur.
- Ils respectent les dispositions définies et prises par l'ENAC en matière de tri sélectif et de collectes des déchets.

### 2.3.2.4 Chef d'équipe/contremaitre sur site

Le titulaire désigne un chef d'équipe qui devra assurer un véritable travail de suivi et de management des équipes de nettoyage. Il est assisté d'agents en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace des prestations à effectuer. Il devra disposer des moyens de communication nécessaires pour accomplir ses missions et être joignable durant les heures ouvrables sur téléphone mobile professionnel et

par mail. Le titulaire met à sa disposition tout moyen de se déplacer facilement et rapidement sur le site.

Le chef d'équipe doit :

- prendre contact aussi souvent que nécessaire avec le gestionnaire de Marché pour vérifier la bonne exécution des services fournis et intervenir si nécessaire.
- assurer le contrôle et la vérification des prestations réalisées en présence du gestionnaire de marché, afin de garantir leur conformité aux exigences du marché, et d'alimenter l'élaboration du rapport mensuel de qualité et d'activité. Ce rapport écrit devra être envoyé au responsable du centre de Muret.
- assurer le suivi de l'entretien du site et signaler par écrit (mail, outils numériques ou GMAO) tous les problèmes techniques détectés par les personnels sur le site.
- rendre compte dans les plus brefs délais à sa hiérarchie et à l'ENAC des dysfonctionnements inhérents à l'activité, notamment les absences de personnels en vue de leur remplacement, quelle qu'en soit la raison, congés ou maladies.
- veiller à la bonne exécution du planning annuel des interventions et organiser l'exécution des prestations supplémentaires à la demande (planification, moyens humains et matériels) en concertation avec les services techniques de l'ENAC.
- assurer le suivi des prestations dans la GMAO (TWIMM) mise à disposition par l'ENAC pour les prestations au mois, semestrielles ou annuelles planifiées, ou les prestations supplémentaires à la demande.
- veiller à faire respecter les réglementations intérieures et de sécurité de l'ENAC, pour les personnels dont il a la charge, notamment, les règles d'accès au site (pour les personnels nouveaux ou en renfort, les sous-traitants, etc..), la réglementation en matière de consommation de tabac et d'alcool, etc....
- participer aux différentes réunions de suivi du marché et se rendre aux convocations du Pouvoir adjudicateur en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières au personnel en place.
- s'assurer que son personnel utilise le matériel indispensable à la parfaite exécution de la prestation de nettoyage des vitrages dans des règles de sécurité maximale : harnais, casque, chaussures adaptées, perche télescopique...et dans les règles d'hygiène maximale.
- veiller à faire respecter le tri sélectif des déchets mis en place à l'ENAC et participer activement à sa mise en œuvre. Il veillera tout particulièrement à la bonne gestion des locaux déchets extérieurs et leur propreté, ainsi qu'à la propreté de l'abord immédiat des bâtiments.

En cas d'absence du responsable de l'encadrement, pour quelque raison que ce soit, le titulaire doit impérativement pourvoir à son remplacement immédiat. Pour les absences de courte durée, l'équipe en place devra être en capacité d'assurer le remplacement du chef de site ou de son éventuel adjoint. L'organisation doit être en mesure d'opérer un glissement de responsabilités en s'appuyant sur l'adjoint/suppléant du Chef de site et les profils qualifiés de l'équipe et en faisant remonter la pyramide opérationnelle afin de n'avoir à remplacer que des personnels ayant une faible technicité.

Le remplaçant désigné devra être présenté préalablement ou, au plus tard dans la journée de sa prise de fonction, au gestionnaire de suivi du marché nettoyage de l'ENAC et ses coordonnées fournies dans le même délai.

### **2.3.2.5 Chargé d'exploitation du site**

Le titulaire désigne un chargé d'exploitation ou responsable secteur, interlocuteur privilégié des services de l'ENAC pour traiter avec efficacité des problèmes courants inhérents au contrat (problème administratif, juridique, financier, discipline, bilan annuel, démarche de progrès, etc.).

Il s'assure de plus de la disponibilité des moyens humains et matériels mis à disposition du chef d'équipe sur le site et participe aux différentes réunions de suivi de marché et aux contrôles qualité.

### 2.3.2.6 Remplacement du personnel

Toute modification définitive du personnel affecté au site de manière permanente doit faire l'objet d'une information préalable au gestionnaire de marché dans un délai maximum de 24 h (1 jour de carence).

De plus, le titulaire du marché s'engage à respecter une continuité de service. Il aura obligatoirement prévu un effectif d'agents de remplacement en cas d'absence planifiée ou inopinée d'un agent de nettoyage. L'identité des agents de remplacement devra impérativement être communiquée au gestionnaire de contrat. Ces agents de remplacement devront être aptes et qualifiés pour tenir le poste attribué. En cas d'absence, le titulaire est tenu d'assurer au minimum les prestations définies ci-après :

- nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires
- collecte et vidage des poubelles et cendriers dans des sacs à ordures

Le chef d'équipe présentera mensuellement un reporting des présences. **Une pénalité pourra être appliquée par l'ENAC en cas de non-remplacement avéré d'un agent au bout de 24h.**

En cas d'absence ou de changement du chargé d'affaires ou du chef d'équipe, le titulaire informera par écrit le gestionnaire de marché des dispositions prises pour pourvoir à leur remplacement.

**En cas de retard de transmission des différents documents énumérés au présent article, le titulaire encourt par document manquant, les pénalités définies dans le CCAP régissant le marché.**

## 2.4 Prestations exclues des prestations courantes de nettoyage et d'entretien ménager

Les prestations non prévues dans les prestations forfaitaires sont les suivantes :

- nettoyage de la vaisselle et de l'électro-ménager dans les salles de convivialité
- arrosage des plantes
- nettoyage des photocopieurs, machines de bureau, d'atelier ou de laboratoires (hormis dépoussiérage superficiel ponctuel)
- nettoyage des plafonds et faux plafonds
- opérations de manutentions et de déménagements

***Certaines de ces prestations pourront être réalisées dans le cadre de prestations supplémentaires à la demande de l'ENAC, par l'intermédiaire d'équipes spécialisées le cas échéant. Elles feront obligatoirement l'objet d'un devis préalable.***

## ARTICLE 3 – Détail des prestations et qualité attendue

### 3.1 Généralités

Les opérations et les fréquences de nettoyage à réaliser sont mentionnées sur les descriptifs ci-dessous, en fonction de la typologie et de l'usage des locaux.

Pour chaque typologie de local, une gamme de nettoyage est associée. Cette gamme définit les opérations à réaliser, les fréquences et les consignes particulières éventuelles.

Ce descriptif n'a pas de caractère limitatif. Les connaissances professionnelles du prestataire doivent suppléer aux détails qui pourraient être omis dans le présent document.

Lors de la réunion initiale de lancement, le titulaire devra signaler ces écarts, et indiquer comment il s'engage à les traiter favorablement.

Les prestations annuelles et semestrielles feront l'objet d'un planning prévisionnel annuel, à présenter à l'ENAC annuellement et au démarrage du contrat. Les dates précises d'intervention seront ensuite notifiées et confirmées par le titulaire au moins 15 jours à l'avance.

L'absence de production de ces documents donnera lieu à l'application de pénalités conformément aux termes du CCAP régissant le marché.

Les prestations régulières de ménage sont à réaliser durant toute l'année civile, hors période de fermeture de l'école (entre Noël et le jour de l'an). Les jours de fermetures planifiés de l'ENAC pourront être utilisés par le prestataire pour programmer des opérations particulières ou complémentaires à la demande. Durant les périodes de moindre activité (vacances scolaires notamment) le titulaire profitera de ces périodes pour procéder à des remises en état des locaux, de manière plus approfondie. Le titulaire du marché indiquera à l'ENAC les dispositions prises et les opérations prévues durant ces périodes.

Un calendrier officiel des dates de fermeture de l'ENAC sera remis annuellement par l'ENAC au titulaire du marché.

### 3.2 Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires annuelles sont constituées de plusieurs postes qui se décomposent comme suit :

#### **POSTE 1 : Prestations régulières de nettoyage et d'entretien ménager**

Le poste 1 comporte les interventions de nettoyage qui ont pour but de maintenir l'hygiène et la propreté des locaux.

Les prestations régulières ainsi que leur fréquence sont détaillées dans les tableaux ci-dessous.

#### **3.2.1 : Bâtiment moyens généraux / Ateliers simulations (B)**

CONSISTANCE DES TRAVAUX	LOCAUX - PERIODICITE	HORAIRES PARTICULIERS
<b>1- NETTOYAGE SANITAIRE</b> - Nettoyage et désinfection (avec produits nettoyants, désinfectants, désodorisants) des sols des sanitaires	<b>Tous les sanitaires et douches : chaque jour ouvrable</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyage et désinfection de tous les appareils sanitaires (lavabos, urinoirs, cuvettes, poubelles, douches, distributeurs de savon).</li> <li>- Mise en place des papiers hygiéniques, du savon liquide et des blocs désodorisants (si besoin est). Ces fournitures sont à la charge du prestataire.</li> <li>- Astiquage des robinetteries.</li> <li>- Nettoyage des miroirs</li> <li>- Nettoyage des revêtements en faïence</li> </ul>		
<b>2 – NETTOYAGE SANITAIRE COMPLEMENTAIRE</b> - Datartrage des cuvettes WC, urinoirs et lavabos	<b>Tous les sanitaires et douches : lundi, mercredi et vendredi ouvrables</b>	
<b>3 – ELIMINATION DECHETS / NETTOYAGE TABLEAU</b> - Vidage des corbeilles à papier - Vidage et nettoyage des cendriers - Nettoyage tableaux blancs (salles de réunion uniquement)	<b>Chaque jour ouvrable</b>	18h00 à 21h00
<b>4 – MENAGE DE BASE</b> - Balayage humide des sols ou aspirateur si moquette - Enlèvement des toiles d'araignée - Dépoussiérage et essuyage des dessus de bureau, plans de travail, meubles et objets meublants (les surfaces étant dégagées) jusqu'à 2 m de hauteur, avec un chiffon imbibé d'un produit anti-poussières et lustrant. - Nettoyage et désinfection des appareils téléphoniques - nettoyage des ordinateurs (sauf claviers), imprimantes, machines à écrire, fax, télex, luminaires de bureaux à l'aide d'un produit adapté	<b>Lundi, mercredi, vendredi</b> - Tous les bureaux - Salle de réunion - Couloirs - Local reproduction <b>Le dernier vendredi de chaque mois</b> - Les ateliers simulation : - atelier montage - atelier visuel - atelier outillage - atelier fabrication - magasin	
<b>5 – MENAGE COMPLEMENTAIRE</b> - dépoussiérage des dessus d'armoire et meubles hauts (au-dessus de 2 m) - dépoussiérage des dessus de luminaires - dépoussiérage des plinthes, radiateurs - nettoyage des pieds de bureaux et fauteuils - nettoyage des traces de mains sur les portes, les poignées et les interrupteurs - nettoyage des contremarches d'escaliers et dessous d'escaliers - essuyage des rampes d'escaliers - nettoyage de l'intérieur des vitrines non fermées - traitement spray méthode des sols PVC	<b>1 fois par mois</b> - tous les bureaux - le couloir - le local archive - salle de réunion - local reproduction - les ateliers simulation - atelier montage - atelier visuel - atelier outillage - atelier fabrication - magasin	
<b>6 - MENAGE RENFORCE</b> Remise en état des sols selon nature : - micro-brosse, disques et décapant à l'eau - micro-brosse, disques et décapant à sec - extracteur et shampoing (	<b>2 fois par an</b> - tous les bureaux - le couloir - le local archive - salle de réunion - local reproduction	
<b>7 - DEPOUSSIÉRAGE EXTINCTEURS</b>	<b>1 fois par trimestre</b> - Extincteurs des bureaux des couloirs, salle de réunion, local	

	reproduction, archives  <b>1 fois par an</b> - extincteurs des ateliers et zone de parking	
<b>8 - NETTOYAGE DE BASE DES SOLS D'ATELIER</b> - Balayage des sols dégagés	<b>1 fois par trimestre</b> - Zone parcage véhicule - Zone stockage simu	08h00 à 12h00
<b>9- HANGAR DU BATIMENT B</b> - balayage devant la porte du hangar	<b>1 fois par trimestre</b>	
<b>10 - AUTRES PRESTATIONS</b> a) - contrôle fermeture et fermeture si nécessaire des vitres, - contrôle fermeture à clé et fermeture à clé si nécessaires des portes extérieures (sauf porte de service si personnel à l'intérieur du bâtiment) b) fermeture des stores extérieurs c) mise en place des conteneurs poubelles aux emplacements indiqués pour enlèvement par société spécialisée d) inscription sur le registre de chaque bâtiment des anomalies observées (fuites, ustensiles sanitaires cassés, mobiliers des locaux communs cassés, éclairage en panne, poignées de portes cassées, mauvais fonctionnement des portes, etc.) e) vidage des cendriers extérieurs	<b>Chaque jour ouvrable</b> - bâtiments en totalité  <b>Chaque veille d'enlèvement et remise en place le lendemain</b>  <b>À chaque découverte d'anomalie</b>  <b>Une fois par semaine</b>	  18h00 à 21h00 18h00 à 21h00 18h00 à 21h00

### 3.2.2 : Bâtiments centre (E) Division Technique (G) Hangar (H et I)

CONSISTANCE DES TRAVAUX	LOCAUX - PERIODICITE	Horaires particuliers
<b>1 - NETTOYAGE SANITAIRE</b> - Nettoyage et désinfection (avec produits nettoyants, désinfectants, désodorisants) des sols des sanitaires - Nettoyage et désinfection de tous les appareils sanitaires (lavabos, urinoirs, cuvettes, poubelles, douches, distributeurs de savon). - Mise en place des papiers hygiéniques, du savon liquide et des blocs désodorisants (si besoin est). Ces fournitures sont à la charge du prestataire. - Astiquage des robinetteries. - Nettoyage des miroirs - Nettoyage des revêtements en faïence	<b>Bâtiments E ET G - tous les sanitaires et douches : Chaque jour ouvrable</b>	



<b>2 – NETTOYAGE SANITAIRE COMPLEMENTAIRE</b> - Détartrage des cuvettes WC, urinoirs et lavabos	<b>Bâtiments E et G - tous les sanitaires et douches : Lundi, mercredi et vendredi ouvrables</b>	
<b>3– ELIMINATION DECHETS/NETTOYAGE TABLEAU</b> - Vidage des corbeilles à papier - Vidage et nettoyage des cendriers - Nettoyage tableaux blancs (salles de réunion uniquement)	<b>Bâtiment E - Chaque jour ouvrable</b>	18h00 à 21h00
<b>4 – MENAGE DE BASE</b> - Balayage humide des sols ou aspirateur si moquette - Enlèvement des toiles d'araignée - Dépoussiérage et essuyage des dessus de bureau, plans de travail, meubles et objets meublants (les surfaces étant dégagées) jusqu'à 2 m de hauteur, avec un chiffon imbibé d'un produit anti-poussières et lustrant. - Nettoyage et désinfection des appareils téléphoniques - nettoyage des ordinateurs (sauf claviers), imprimantes, machines à écrire, fax, télex, luminaires de bureaux à l'aide d'un produit adapté	<b>Bâtiment E - chaque jour ouvrable</b> - bureau du chef de centre et secrétariat - bureau opérations - bureau du chef de division instruction - salles de réunion - salle de cours et simulation <b>Bâtiment G - chaque jour ouvrable</b> - salle préparation des vols <b>Bâtiment E : lundi, mercredi, vendredi</b> - autres bureaux - hall / couloir / escalier <b>Bâtiment G : lundi, mercredi, vendredi</b> - Tous les bureaux et vestiaire et salle de repos <b>Bâtiment G : 1 fois par mois</b> - Le magasin - Le bureau de réception	
<b>5 – MENAGE COMPLEMENTAIRE</b> - dépoussiérage des dessus d'armoire et meubles hauts (au-dessus de 2 m) - dépoussiérage des dessus de luminaires - dépoussiérage des plinthes, radiateurs - nettoyage des pieds de bureaux et fauteuils - nettoyage des traces de mains sur les portes, les poignées et les interrupteurs - nettoyage des contremarches d'escaliers et dessous d'escaliers - essuyage des rampes d'escaliers - nettoyage de l'intérieur des vitrines non fermées - traitement spray méthode des sols PVC	<b>Bâtiment E : 1 fois par mois</b> - tout le bâtiment <b>Bâtiment G : 1 fois par mois</b> - tous les bureaux et vestiaires et salle de repos - Le magasin - Le bureau de réception	
<b>6 - MENAGE RENFORCE</b> Remise en état des sols selon nature :	<b>Bâtiment E : une fois par trimestre</b>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- micro-brosse, disques et décapant à l'eau</li> <li>- micro-brosse, disques et décapant à sec</li> <li>- extracteur et shampoing (moquette)</li> <li>- cire selon nature du revêtement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tout le 1<sup>er</sup> étage</li> </ul> <p><b>Bâtiment E : une fois par an</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autres locaux</li> </ul> <p><b>Bâtiment E : 2 fois par an</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout le bâtiment</li> </ul> <p><b>Bâtiment G : une fois par an</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tous les bureaux</li> <li>- Le magasin</li> <li>- Le bureau de réception</li> </ul>	
<b>7 - DEPOUSSIERAGE EXTINCTEURS</b>	<p><b>Bâtiment E et G : une fois par trimestre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous les extincteurs</li> </ul> <p><b>Bâtiment H I : une fois par an</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tous les extincteurs</li> </ul>	
<p><b>8- NETTOYAGE DE BASE DES SOLS DE LA DIVISION TECHNIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- passage de l'autolaveuse avec produits adaptés sur sols dégagés</li> </ul>	<p><b>Atelier réparation Bâtiment G : une fois par semaine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atelier réparation avions</li> </ul> <p><b>Bâtiment G : une fois par mois</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hangar de stockage avions balayage uniquement</li> </ul> <p><b>Bâtiment H et I : une fois par trimestre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hangar de stockage avions</li> </ul>	08h00 à 12h00
<p><b>9 - AUTRES PRESTATIONS</b></p> <p>a) - contrôle fermeture et fermeture si nécessaire des vitres, - contrôle fermeture à clé et fermeture à clé si nécessaires des portes extérieures (sauf porte de service si personnel à l'intérieur du bâtiment)</p> <p>b) fermeture des stores extérieurs</p> <p>c) mise en place des conteneurs poubelles aux emplacements indiqués pour enlèvement par société spécialisée</p> <p>d) inscription sur le registre de chaque bâtiment des anomalies observées (fuites, ustensiles sanitaires cassés, mobiliers des locaux communs cassés, éclairage</p>	<p><b>Bâtiment E et G : chaque jour ouvrable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bâtiments en totalité</li> </ul> <p><b>Bâtiment E : chaque jour ouvrable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bâtiment en totalité</li> </ul> <p><b>Bâtiments E ET G : chaque veille d'enlèvement et remise en place le lendemain</b></p>	<p>18h00 à 21h00</p> <p>18h00 à 21h00</p> <p>18h00 à 21h00</p>

en panne, poignées de portes cassées, mauvais fonctionnement des portes, etc.)  e) vidage des cendriers extérieurs	<b>Tous les bâtiments : à chaque découverte d'anomalie</b>  <b>Bâtiments E ET G</b>	
--	---	--

### 3.2.3 : Bâtiments Local associations (F)

CONSISTANCE DES TRAVAUX	LOCAUX - PERIODICITE	HORAIRES PARTICULIERS
<b>1 - NETTOYAGE SANITAIRE</b> - Nettoyage et désinfection (avec produits nettoyants, désinfectants, désodorisants) des sols des sanitaires - Nettoyage et désinfection de tous les appareils sanitaires (lavabos, urinoirs, cuvettes, poubelles, douches, distributeurs de savon). - Mise en place des papiers hygiéniques, du savon liquide et des blocs désodorisants (si besoin est). Ces fournitures sont à la charge du prestataire. - Astiquage des robinetteries. - Nettoyage des miroirs - Nettoyage des revêtements en faïence	<b>Tous les sanitaires et douches : chaque jour ouvrable</b>	18h00 à 21h00
<b>2 – NETTOYAGE SANITAIRE COMPLEMENTAIRE</b> - Détartrage des cuvettes WC, urinoirs et lavabos	<b>Une fois par semaine</b>	
<b>3 – NETTOYAGE COULOIRS SANITAIRES et VESTIAIRES</b> - Nettoyage et désinfection des appareils téléphoniques - Aspiration et lavage du sol - Enlèvement des toiles d'araignées	<b>3 fois par semaine</b>	
<b>4 – NETTOYAGE DE LA CUISINE</b> - Vidage et lavage des poubelles - lavage du sol	<b>Une fois par semaine</b>	
<b>5 – MENAGE COMPLEMENTAIRE DE LA CUISINE</b> - Lavage des objets meublants et extérieurs du four micro-ondes - Enlèvement des traces de doigts sur les portes et interrupteurs	<b>Une fois par semaine</b>  <b>Une fois par mois</b>	

#### ➤ Gestion des déchets

La collecte des déchets sera centralisée en un seul point. Le titulaire mettra en œuvre les moyens humains et techniques pour traiter ce ramassage.  
Ce point unique de collecte et le mode de tri des déchets sont susceptibles de changement en cours de marché.

**Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le présent document.**

Tous les jours, le prestataire devra **IMPERATIVEMENT** vérifier s'il est nécessaire de procéder à l'approvisionnement des papiers toilettes, essuie-mains et savons et réapprovisionner si besoin.

## **POSTE 2 : Nettoyage des vitrages et stores**

<b>Nettoyage des vitrages du bâtiment B</b>	<b>Fréquence</b>
<b>Q= Quotidienne H = Hebdomadaire M= mensuelle T= Trimestrielle A = Annuelle</b>	
<b>1- Nettoyage recto-verso des portes vitrées du bâtiment B :</b> - deux portes doubles d'entrée - toutes les menuiseries intérieures vitrées ou châssis	<b>1 x H</b>
<b>2- Nettoyage recto-verso des portes vitrées du bâtiment B :</b> - Toutes les menuiseries intérieures vitrées des différents ateliers	<b>1 x M</b>
<b>3- Tous les vitrages en façade et stores du bâtiment B (bureaux, salles de réunion, atelier, rebords extérieurs des vitres...)</b>	<b>1 X A</b>
<b>Nettoyage des vitrages des bâtiments centre (E) Division Technique (G) Hangar (H et I)</b>	
1- Nettoyage recto-verso des portes vitrées et châssis des bâtiments E et G	<b>1 x H</b>
2- Tous les vitrages en façade Bâtiment E / G / H / I	<b>1 x A</b>
3- Tous les stores des fenêtres du bâtiment E	<b>1 x A</b>
4- tous les rebords des vitres extérieurs des bâtiments E et G	<b>1 X A</b>
<b>Nettoyage des vitrages du bâtiment local Associations (F)</b>	
1- Vitrage en façade de la cuisine (coté intérieur et extérieur)	<b>1 x A</b>
2- Les autres vitrages en façade et stores	<b>1 x A</b>

**La surface de la vitrerie des bâtiments administration et technique est estimée à 500 m².**

Le titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens, matériels et produits nécessaires aux prestations de nettoyage des vitres. Les moyens de levage ou d'accès aux surfaces à entretenir, fournis par le titulaire, devront être conformes à la réglementation en vigueur. Les coûts correspondants sont inclus au forfait.

Les produits doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir. De plus, ils ne doivent présenter aucun risque pour les usagers.

Ces nettoyages feront l'objet d'une programmation en début de marché qui sera intégrée dans la GMAO de l'ENAC. Le reporting et le suivi de ces prestations programmées seront également intégrés dans la GMAO.

Pour ce faire, le titulaire proposera une programmation précise des opérations, par bâtiment, par niveau, extérieur-intérieur, qui devra être validée par le représentant de l'ENAC avant le début des prestations. À cette occasion, des consignes particulières d'exécution seront précisées au titulaire (ou à son sous-traitant) avec mise à jour du plan de prévention.

Le titulaire assurera un suivi et un reporting formalisé de l'avancement de ces travaux, qui sera communiqué au gestionnaire de contrat chaque semaine, jusqu'à l'achèvement complet de la prestation de nettoyage des vitrages.

La production de bons de travaux sera nécessaire au fur et à mesure de l'avancée de la prestation afin de permettre à l'ENAC de réceptionner les travaux et de s'assurer ainsi de leur bonne réalisation.

**La non-exécution même partielle de cette prestation donnera lieu à des pénalités.**

### 3.3 Prestations unitaires

#### **BPU : Prestations complémentaires ponctuelles à la demande – Prestations à bon de commande**

En supplément des prestations de nettoyage assurées selon les périodicités définies ci-dessus, le centre ENAC de Muret pourra demander des prestations supplémentaires relatives aux mêmes locaux. Ces demandes pourront porter sur :

- des prestations courantes dont l'ENAC souhaiterait augmenter des fréquences de manière ponctuelle,
- faire opérer des travaux de nettoyage de manière ponctuelle ou nécessitant une technicité spécifique
- porter sur des nettoyages liés à la sphère événementielle et à l'évolution des infrastructures (sinistres, travaux divers, prestations particulières d'hygiène) ;

Un préavis devra être fixé permettant au titulaire de répondre à cette demande. Ce supplément de prestations sera prévu dans le bordereau de prix du titulaire.

Des prestations « pandémie » pourront également être commandées. Il s'agira ici d'un renfort de nettoyage consistant en une désinfection avec produit virucide de l'ensemble des sanitaires de tous les bâtiments identifiés ci-dessus, du lundi au vendredi.

Ce supplément de prestations est prévu dans le bordereau de prix du titulaire.

A la demande de l'ENAC, le titulaire devra systématiquement fournir un devis sur la base des prix unitaires de l'annexe financière. Après validation et acceptation du devis, ces prestations feront l'objet de bons de commande.

Ce devis devra être adressé à l'ENAC dans un délai maximum de 5 jours après la demande de l'ENAC.

Le titulaire ne pourra pas décliner une demande de prestation prévue dans ce bordereau de prix.

A défaut de réponse du titulaire dans le délai indiqué ci-dessus, celui-ci encourt des pénalités de retard prévues dans le CCAP régissant le marché.

### 3.4 Qualité attendue

Le marché est un marché passé avec une obligation de résultats. Le prestataire s'engage ainsi à fournir et à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires, qu'il juge utiles pour satisfaire au présent CCTP et ses annexes.

La qualité des prestations doit être satisfaisante au regard des quatre critères ci-après :

- aspect,
- confort,
- hygiène

- sécurité

Le niveau de qualité de chacun de ces critères est fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation et enfin de la qualité des opérations de nettoyage en fonction des cas considérés.

**a - Aspect :**

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux. C'est ainsi que, à titre d'exemple :

- Les aménagements extérieurs tels que trottoirs, quais de marchandises, etc., ne nécessiteront le plus souvent que des opérations élémentaires
- Les locaux industriels (ateliers, entrepôts...) feront l'objet d'opérations ponctuelles
- Les locaux administratifs et d'habitation nécessiteront des prestations régulières et soignées
- Certains locaux tels que bureaux de direction, amphithéâtres, infirmeries, etc., exigeront des prestations particulièrement soignées.

**b - Confort :**

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect visuel
- Les perceptions olfactives, tactiles, auditives

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront :

- Supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures. Par exemple : odeurs d'urine ou d'excréments (toilettes), odeurs de moisissures (vestiaires, sous-sols), odeurs d'ordures (locaux et leurs équipements : poubelles), etc.
- Ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées. Par exemple : pas d'utilisation courante de formol, de produits chlorophénolés, de crésyl, etc., dans des locaux scolaires, produits dont l'usage sera par contre admis pour le nettoyage de certains locaux industriels (magasins ateliers, entrepôts).

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement de travail.

**c - Hygiène :**

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé, et repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent s'attacher à :

- Assainir quotidiennement les surfaces sanitaires et surfaces de travail

- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

#### **d – Sécurité :**

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

### **3.5 Protection des locaux et des équipements**

Le prestataire déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et la consistance des matériels et équipements dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

Toutes les précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits (sols, murs, mobilier, etc.). Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols notamment par l'usage de machines trop lourdes sur les carrelages, l'usage excessif d'eau sur les sols techniques ou par le piétinement des parterres ou des espaces verts.

Aucune eau usée issue des lavages ne peut être versée dans les espaces verts sous peine d'application de pénalités conformément au CCAP.

Il est rigoureusement interdit aux personnels de manipuler, pour quelle raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux, et les éléments (dossiers) se trouvant sur les postes de travail.

Le personnel titulaire du marché doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation d'eau. Il convient d'utiliser exclusivement les éviers ou les cuvettes des toilettes pour évacuer les eaux usées, en s'assurant qu'elles ne contiennent pas d'objet. Une refacturation de travaux de maintenance rendue nécessaire par un mauvais usage de nos installations par le titulaire, pourra être envisagée (notamment en cas de canalisations bouchées par des déchets issus des eaux de lavage ou chiffons, etc.).

Il est strictement interdit d'utiliser les lavabos, urinoirs et grilles d'avaloirs d'eau pluviale pour cet usage.

Toute anomalie à caractère non urgent est signalée par le titulaire dans les meilleurs délais, ou à défaut dès le lendemain ou le surlendemain en cas de week-end. Les incidents graves (fuites, vitres cassées permettant une intrusion, etc.) sont signalés **immédiatement** à un représentant de l'ENAC Muret.

Le titulaire du marché mettra en place les moyens de communication à sa convenance afin de recueillir avec un maximum d'efficacité les remarques, observations, signalements formulés par les personnels de terrain (cahier de suivi ou tout autre moyen).

## **ARTICLE 4 – Matériel et produits**

La fourniture et la distribution aux points d'utilisation de tous les consommables cités dans l'article 4.3.5 sont à la charge du titulaire.

Pour rappel, dans un souci d'harmonisation du parc de l'ENAC tous les distributeurs fixés aux murs sont fournis par l'ENAC. Seuls les containers à hygiène féminine et balayettes sont à la charge du titulaire.

Le titulaire devra donc adapter ses consommables aux supports fournis par l'ENAC.

Au démarrage du contrat, et aussi en cas de changement de produits ou de matériels, les fiches techniques et données de sécurité des produits devront être jointes pour accord du chargé de prévention de l'ENAC.

### **4.1 Qualité des produits- Respect de l'environnement**

Les produits d'entretien utilisés doivent permettre de respecter la circulaire du 3 décembre 2008 relative à l'exemplarité de l'état au regard du développement durable dans le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics.

Dans sa démarche, le titulaire propose ainsi et autant que faire se peut :

- des produits fournis avec des doseurs, permettant une bonne utilisation des produits en évitant le surdosage, avec niveau, et la formation de son personnel à leur utilisation optimale (économies de produit et réduction sur l'impact global de la prestation sur l'environnement)
- des produits répondant aux exigences d'un écolabel européen « nettoyeurs multi usages ou sanitaires » ou équivalent,

Le titulaire est fortement invité à tendre vers une prestation 100% écologique.

L'utilisation de produits d'entretien nocifs, toxiques, irritants, allergènes ou émettant des vapeurs n'est pas autorisé.

Pour rappel :

- Les produits volatiles à base de solvants sont strictement interdits,
- Aucun produit corrosif n'est autorisé,
- Les produits désinfectants ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acide,
- Aucun produit abrasif ne pourra être utilisé sur les aluminés et éléments en inox, émail, chrome,
- Les produits utilisés ne devront pas rendre les sols glissants, ni coller, ni marquer au pas après lustrage

Le titulaire fournit, dans un délai de 15 jours, à compter de la date de notification du marché, la liste complète des produits de nettoyage adaptés à l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant la provenance, l'origine et la composition des produits, en joignant leur fiche technique de sécurité,
- D'un procès-verbal d'essai précisant le potentiel Hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits de réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs.



Toute modification dans la liste des produits, en cours d'exécution du marché, doit faire l'objet d'une demande écrite auprès du gestionnaire de marché. L'ENAC autorisera ou refusera cette modification dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande. A défaut, passé ce délai, l'acceptation sera acquise de fait. Toute demande doit être accompagnée des éléments précités.

Si un produit est reconnu officiellement nocif pour les personnes et/ou pour l'environnement, le titulaire procède à son remplacement immédiat.

Tout produit rebuté est retiré et remplacé par le titulaire à ses frais. Les réparations de tout dommage causé aux installations et équipements par des produits nocifs ou non conformes sont à la charge du titulaire.

Le titulaire doit reprendre tout l'emballage extérieur de ses nettoyeurs et fournir une preuve d'élimination ou de réutilisation de l'emballage, ou de sa participation à un système de collecte et de recyclage reconnu officiellement. Le titulaire doit s'assurer que son personnel respecte les consignes de tri des déchets réalisé dans les locaux en vue de leur recyclage.

## 4.2 Matériels affectés aux prestations

Au cours de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à ne solliciter auprès de l'ENAC aucun produit de nettoyage ou matériel relatifs à la prestation dont il a la charge.

Cette prestation est donc exécutée au moyen des matériels et fournitures dont dispose le titulaire.

La liste du matériel utilisé est accompagnée des notices techniques précisant notamment la provenance et l'origine des matériels, les références et les conseils d'utilisation et d'entretien.

**Pour des sols spécifiques, un entretien ainsi que du matériel et produits spécifiques respectant le cahier des charges des fabricants, devront être mis en œuvre.**

Le titulaire doit proposer pour l'exécution des prestations du matériel peu consommateur en eau et en énergie (appareils ménagers certifiés par l'écolabel européen ou équivalent). L'utilisation d'aspirateurs sans sac est recommandée afin de limiter les déchets à recycler.

En outre et de manière générale, les appareils ménagers doivent être conformes aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail, être en parfait état d'utilisation et être adaptés aux différentes tâches à accomplir. Tout matériel défectueux est obligatoirement mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

L'emploi de matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations est interdit. Les machines utilisées pour le nettoyage des sols devront être munies de dispositifs garantissant les revêtements verticaux (murs, portes, etc.) contre les dégradations et traces consécutives aux chocs et frottements éventuels de ces machines.

L'ENAC se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer toute dégradation ou de compromettre la sécurité des usagers.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur une même prise de courant est proscrit.

Les réparations de tout dommage causé aux installations et équipements sont à la charge du titulaire.

Les chariots de ménage, seront en nombre suffisant pour éviter les transferts inter-bâtiments ou par niveau.



Pour les interventions en hauteur, le matériel et la protection des personnels devront correspondre à la législation en vigueur.

Le titulaire devra fournir une liste des matériels mis en place et présent sur le site au démarrage du contrat. Cette liste sera mise à jour annuellement.

## 4.3 Gestion des matériels et des produits sur site

### 4.3.1 Acheminement du matériel et des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué par le titulaire selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'ENAC. Le prestataire se fera livrer les produits et consommables pendant les heures de présence du chef d'équipe en poste sur le site, ou en présence de son représentant. L'ENAC n'assurera pas la réception des commandes livrées par les transporteurs sur site et se réserve le droit de faire interdire l'accès au site auxdits transporteurs au-delà des heures autorisées.

Les engins de manutention, mis à disposition pour son personnel, doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids de ces engins doit être compatible avec les caractéristiques techniques des revêtements de sols et de leurs usages.

Le prestataire s'engage à n'utiliser que des engins conformes et à jour des contrôles techniques réglementaires.

### 4.3.2 Stockage des matériels et des produits

Le titulaire devra stocker les matériels et produits nécessaires à la prestation dans les locaux prévus à cet effet, en respectant strictement les règles de sécurité, d'hygiène et de stockage, notamment en matière de prévention des risques d'incendie et de pollution.

Ces produits seront stockés, immédiatement après livraison sur site et seront limités aux quantités requises pour une période de 3 mois.

Il revient au titulaire de contrôler la bonne réception des consommables.

Ces locaux devront être maintenus en parfait état d'ordre et de propreté, avec un rangement permettant un accès sécurisé et une identification claire des produits.

L'ENAC se réserve le droit de contrôler, à tout moment et sans préavis, la bonne tenue et la conformité de ces espaces, afin de vérifier le respect des règles en vigueur et de prévenir tout risque (incendie, accident, pollution).

Toute précaution doit être prise pour la protection des sols. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le représentant de l'ENAC et aux frais du titulaire.

**N.B. : Tout manquement constaté fera l'objet d'une demande de remise en conformité immédiate et entraînera l'application des pénalités financières prévues au CCAP, sans préjudice de toute autre mesure corrective ou de sanction contractuelle.**

### 4.3.3 Energies

La fourniture de l'eau et de l'énergie électrique, nécessaire à l'exécution des prestations, est assurée gratuitement par l'ENAC.

Pour rappel, une attention particulière devra être portée aux économies d'énergie.

Le titulaire devra en effet éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit. Des instructions nécessaires devront être données aux personnels concernés.

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

### 4.3.4 Fourniture de consommables

La fourniture et la distribution aux points d'utilisation des savons, du papier hygiénique, des feuilles de protection des abattants, des distributeurs d'essuie-mains ainsi que le remplacement et le nettoyage des essuie-mains et des poubelles hygiéniques sont à la charge du titulaire.

Les distributeurs existants, fixés aux murs le cas échéant, de savon, solution hydroalcoolique, papier hygiénique, essuie-mains, sont fournis par l'ENAC pour des raisons de standardisation du parc.

Seuls les containers d'hygiène féminine seront à fournir par le titulaire.

**Le prestataire devra adapter sa gamme de consommables aux supports fournis par l'ENAC.**

Tout changement de produits et/ou matériel doit être préalablement validé par la maîtrise d'ouvrage. Le non-respect de cette consigne donnera lieu à pénalités comme prévu dans le CCAP.

**La fréquentation moyenne du centre est de 90 personnes.**

**- Distributeurs :**

L'approvisionnement des divers distributeurs est pris en charge par le titulaire.

**- Containers hygiéniques :**

La mise à disposition, la maintenance et le ramassage des containers d'hygiène féminine seront pris en compte par le titulaire.

**- Savons :**

Savon liquide hypoallergénique, naturellement glycéринé (parfums variés), respectant les normes réglementaires, à mettre en place dans les distributeurs présents

**- Sacs poubelles :**

La fourniture et le remplacement des sacs poubelles standards et de tri sélectif, le cas échéant, adaptés aux corbeilles, bacs de recyclage, poubelles sanitaires et poubelles extérieures sont à la charge du titulaire.

- **Balayettes sanitaires :**

Le titulaire aura à sa charge l'entretien et le renouvellement des balayettes sanitaires.  
Les supports fixes, s'il y a lieu, sont quant à eux pris en charge par l'ENAC.

- **Diffuseurs de parfum :**

Les sanitaires des bâtiments disposent de diffuseurs de parfum. L'entretien des diffuseurs, la fourniture et le remplacement des aérosols seront à la charge du prestataire.

**Le titulaire veillera à la bonne gestion de ses approvisionnements afin de ne pas être en rupture de stock. En cas d'absence de consommables, le titulaire s'expose à l'application de pénalités prévues au CCAP.**

## ARTICLE 5 – Suivi des prestations

### 5.1 Suivi administratif et technique du contrat

#### 5.1.1 Obligations du titulaire

Le titulaire s'oblige aux résultats suivants :

- Le titulaire du marché s'assurera du respect des habilitations nécessaires pour accéder et travailler dans des locaux à risques et pour le travail en hauteur.
- Il veillera aussi à utiliser des matériels conformes à la réglementation en vigueur et à respecter scrupuleusement les prescriptions techniques fournies en annexes.
- L'ensemble des personnels (encadrement et exécution) est tenu de respecter les horaires de prestation une fois ceux-ci actés lors de la réunion de lancement.
- Avoir désigné un chargé d'exploitation affecté à l'ENAC qui se rendra disponible sur sollicitation pour toute demande émise par le gestionnaire de marché,
- Prendre connaissance des consignes journalières ou particulières émises via la GMAO, appel téléphonique ou envoyé par mail par le gestionnaire de marché
- S'assurer que les prestations de nettoyage soient réalisées dans les meilleures conditions possible en affectant le matériel nécessaire et l'effectif nécessaire à la bonne tenue du site
- Assurer le suivi des prestations sur la GMAO fournie par l'ENAC
- Assurer une continuité de service et effectuer la prestation dans des conditions de qualité irréprochable.
- Il devra fournir à l'ENAC l'ensemble des documents (habilitations, agrément, PV de vérification des matériels) avant le début de réalisation des prestations. Les représentants de l'ENAC se réservent le droit d'organiser des vérifications inopinées et d'interrompre le travail en cas de dangers graves et imminents.
- Le titulaire devra organiser l'intervention de son ou ses équipes de nettoyage de manière à ce que le moins de gêne possible soit apportée aux occupants habituels des locaux concernés.
- Le titulaire proposera dans son offre les méthodologies de suivi et d'autocontrôle formalisé mises en œuvre, pour assurer un suivi cohérent des prestations sur le terrain. Ces documents seront renseignés par le personnel œuvrant, et supervisés par le responsable de site.

### **5.1.2 Obligations de l'ENAC**

L'ENAC s'engage, auprès du titulaire du marché à :

- Mettre à disposition les équipements d'infrastructures nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendue
- Identifier un gestionnaire de marché, dédié au suivi du marché nettoyage en tant que représentant du pouvoir adjudicateur. Ce gestionnaire entretiendra une communication régulière avec le personnel d'encadrement afin de transmettre toute information utile, et de faciliter la tenue des prestations sur site.
- Fournir les moyens d'accès au site via des badges donnant accès à tout local nécessitant une prestation de nettoyage régulière ou ponctuelle.

### **5.1.3 Démarrage de la prestation**

Le titulaire décline la mise en œuvre de son rétroplanning de démarrage qu'il aura préalablement communiqué dans son offre et informe quotidiennement l'ENAC de l'avancement de la phase de reprise des personnels au titre de l'article 7 de la Convention collective.

Le titulaire s'engage à participer à une réunion de lancement et à la rédaction d'un plan de prévention avant tout démarrage de l'activité, en se conformant à la procédure ENAC réglant les conditions d'accès au site.

Il s'assure que des EPI adéquats sont bien remis à chaque personnel. Ces équipements doivent être facilement identifiables et repérables, y compris pour les personnels d'encadrement qui doivent porter en permanence un signe distinctif de leur entreprise.

En outre, le titulaire devra fournir au gestionnaire de marché dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la notification du contrat :

- les fiches de poste individuelles pour chacun des personnels. Ces fiches précisent : le périmètre individuel, les moyens techniques mis en œuvre, les produits à utiliser, les machines etc., et une attestation de formation individuelle visée par le personnel. Le titulaire renseignera et fournira à l'ENAC un tableau de décomposition et de répartition des heures par agents, encadrements, machiniste, etc., qui sera réactualisé annuellement.
- un planning d'intervention annuel et semestriel, en tenant compte des jours de fermeture de l'établissement, avec la répartition des effectifs sur le site ainsi que leurs horaires.

En cas de retard de transmission des différents documents énumérés au présent article, le titulaire encourt, par document manquant, les pénalités définies dans le CCAP régissant le marché.

Durant les deux premières semaines, une attention particulière est portée à la mise en place des moyens humains, matériels, produits, ainsi qu'à l'appropriation des locaux par les équipes.

### **5.1.4 Formation et information des personnels**

Le titulaire du marché devra organiser autant que nécessaire des réunions d'information et de formation des personnels afin de leur présenter leur fiche de poste, en insistant le cas échéant sur les évolutions et les modifications du nouveau contrat par rapport au contrat précédent.

Une fiche d'attestation de formation sera remise à l'ENAC.

Le personnel doit faire preuve de la plus grande correction et est tenu à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits et informations dont il aura connaissance au cours de l'exécution du marché.

## 5.2 Dispositions relatives au suivi et au contrôle des prestations

L'objectif est d'assurer une communication fluide, la traçabilité de l'exécution et une évaluation régulière de la qualité des services par le prestataire (titulaire) et l'ENAC.

### 5.2.1 État des lieux de propreté initial (démarrage)

Action	Délai	Objectif et modalités
<b>Observations du prestataire</b>	Au plus tard dans les <b>15 jours</b> suivant la prise en charge.	Signalement des anomalies, de l'état des locaux et des installations initiales.
<b>Établissement contradictoire</b>	À l'initiative du prestataire s'il juge l'état initial insatisfaisant (portant sur tout ou partie des locaux).	Permet de <b>préconiser un mode de traitement favorable</b> (ex : remise en état initiale).
<b>Conséquence de l'absence</b>	Le prestataire <b>ne pourra se prévaloir d'aucune réclamation</b> ultérieure concernant l'état initial des lieux.	

### 5.2.2 Réunions de suivi du marché

Le suivi s'organise autour de réunions périodiques avec préparation obligatoire de l'ordre du jour (ODJ) et d'un rapport d'activités par le titulaire.

#### 5.2.2.1 Calendrier des réunions

Type de réunion	Fréquence	Délai de transmission des documents (ODJ + rapport provisoire)	Objectif	Participants
<b>Lancement</b>	Unique	Dans le mois suivant la notification du marché.	Organiser les modalités de la prestation (planning, équipes, etc.).	Direction Prestataire / Service qualité / Service RH
<b>Briefing opérationnel (informel)</b>	A minima hebdomadaire	Créneau horaire et modalités à fixer	Point sur la semaine écoulée, points de vigilance, suivi de l'activité	
<b>Réunion de suivi</b>	Mensuelle	Dernière semaine	Optionnel selon décision du site	
<b>Suivi courant</b>	<b>Semestrielle</b>	Au minimum <b>5 jours</b> avant la réunion.	Bilan des prestations, contrôles qualité et ajustements.	
<b>Annuelle (bilan)</b>	Annuelle (date anniversaire du marché).	Au minimum <b>5 jours</b> avant la réunion.	Bilan annuel complet (technique, social, financier) et pistes d'amélioration/rationalisation.	
<b>Incidents d'exécution</b>	Ponctuelle	Sur convocation de l'ENAC.	Traiter les problèmes d'exécution spécifiques jugés nécessaires par le gestionnaire.	

#### 5.2.2.2 Contenu du rapport d'activités (semestriel)

Le **rapport d'activités dématérialisé** doit comporter les éléments suivants :

- **Planification** : liste des opérations programmées (annuelles, semestrielles) réalisées dans le mois et à venir.
- **Contrôle qualité** : résultats des contrôles qualité mensuels, avec quantification des pénalités éventuelles.
- **RH & social** : taux de présence réelle du personnel (en %) / Effectif théorique prévu, et dispositions prises pour les remplacements.
- **Gestion des anomalies** : bilan des anomalies remontées à l'ENAC et des situations particulières rencontrées, avec leur solutionnement.
- **Actions correctives** : difficultés rencontrées (techniques, accès, relationnelles) et actions correctives mises en place (ponctuelles ou à long terme).

### 5.2.2.3 Contenu du rapport annuel

Le **rapport annuel** doit présenter un bilan complet, incluant :

- **Bilan financier** : montant des prestations forfaitaires et supplémentaires facturées.
- **Amélioration continue** : suivi des actions correctives mises en place et pistes d'améliorations.
- **Partenariat** : pistes de **rationalisation du contrat** (fréquences, process) **sans remise en cause à la hausse** des conditions financières initiales.
- **Périmètre** : proposition de mise à jour du périmètre par avenant, si nécessaire.

### 5.2.2.4 Gestion des documents et sanctions

Action	Responsabilité	Délai	Conséquence en cas de non-respect
<b>Compte-rendu (CR)</b>	Rédaction par le titulaire.	Transmission dans les <b>deux semaines</b> suivant la réunion.	Pénalités définies au CCAP (retard ou non-transmission).
<b>Documents de reporting</b>	Transmission par le titulaire (rapports, ODJ).	Selon les délais fixés (5 jours pour le semestriel/annuel).	Pénalités définies au CCAP (retard ou non-transmission).

**Note importante** : Le compte-rendu, même approuvé par l'ENAC, ne constitue pas une modification du contrat. Toute décision avec **impact financier** fera l'objet d'un **avenant** signé par les deux parties. Les décisions sans impact financier feront l'objet d'un **ordre de service**.

### 5.2.2.5 Fin de période contractuelle

- **Obligation** : remise des éléments de **masse salariale** des personnels affectés au marché, répondant aux critères de l'annexe VII de la convention collective de la propreté.
- **Délai** : dans les **30 jours** suivant la demande du représentant de l'ENAC.
- **Sanction** : pénalités définies au CCAP en cas de retard de transmission.

## 1.1.1 5.2.3 Contrôles qualité

Les différents types de contrôles nécessaires afin de garantir l'obligation de résultat sont :

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

**Les contrôles pourront tout aussi bien porter sur la qualité de la prestation que sur les aspects documentaires, organisationnels, opérationnels et sécurité de la prestation.**

**L'ENAC peut être amenée à faire des demandes ménages complémentaires sur les zones déjà comprises dans la partie forfaitaire mais dont le niveau de propreté n'atteint pas les attentes.**

#### **5.2.3.1 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 représentant de l'ENAC les comptes rendus ou les relevés résultant de ces autocontrôles.

#### **5.2.3.2 Les contrôles contradictoires**

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier mensuellement que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Le titulaire et l'ENAC procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de six mois. Tous les bâtiments doivent être examinés au moins une fois par an. A chaque contrôle mensuel, au moins deux bâtiments seront contrôlés.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, 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.

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

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 portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme. Des pénalités pourront s'appliquer conformément au CCAP.

#### **5.2.3.3 Les contrôles à la demande**

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles mensuels programmés, l'ENAC 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, l'ENAC pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article 5.2.3.4 du CCTP.

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 portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

#### **5.2.3.4 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. La date, l'heure, les zones sont choisies par



l'ENAC. Les représentants du pouvoir adjudicateur se réservent le droit de faire autant de contrôles qu'ils le souhaitent.

Dans le cas des contrôles inopinés, le représentant du titulaire ou chef d'équipe est convoqué pour constat avec deux heures de préavis.

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

Sans préjudice de l'application des pénalités, le titulaire doit proposer des actions correctrices immédiates et la situation doit être suivie d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

#### 5.2.3.5 Information de la fiche d'inspection qualité

Avant le lancement effectif des prestations, le titulaire devra présenter au représentant de l'ENAC le **modèle de fiche d'inspection qualité** générée par le logiciel ou l'application de qualimétrie retenu, ainsi que la méthode de calcul du pourcentage de qualité obtenu.

**Les paramètres de configuration** du logiciel doivent garantir que le résultat reflète fidèlement la réalité de la qualité des prestations effectuées. Compte tenu de la diversité des bâtiments et des typologies de locaux de l'ENAC, l'outil de qualimétrie devra être **paramétrable** afin de permettre une évaluation adaptée et représentative des conditions réelles sur site.

Le représentant de l'ENAC validera formellement la fiche de contrôle, le logiciel et son paramétrage avant toute utilisation.

##### La méthode :

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une évaluation, selon que ce contrôle se révèle être « conforme », « non conforme » ou « non applicable » si le point de contrôle n'a pas été vérifié.
- le contrôle doit être effectué dans les différentes zones déterminées du site avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;
- le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- 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) ;
- la notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation.

##### Les résultats et conséquences :

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. La fiche doit être renseignée par le représentant de l'ENAC et le titulaire, et signée par les 2 parties à la fin de chaque contrôle.

Le seuil d'acceptabilité est fixé à 80 %, hormis pour les sanitaires dont le seuil est fixé à 85%.

- Si le taux est égal ou supérieur à 80 % (ou 85% pour les sanitaires), la prestation est réputée 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, avec un délai de réalisation.

- Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 80% (ou 85% pour les sanitaires), des réfections sont appliquées selon les modalités précisées dans le CCAP régissant le marché. 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.

## 5.3 Suivi de la qualité des prestations et pénalités

### 5.3.1 Objectifs qualité

Le titulaire s'engage à fournir une prestation conforme aux exigences décrites dans le présent CCTP. Il doit garantir l'hygiène, la propreté et le bon fonctionnement des équipements sanitaires, dans le respect du planning et des méthodes validées contractuellement.

### 5.3.2 Suivi de la qualité et indicateurs

Le contrôle de la qualité des prestations sera effectué régulièrement par le représentant du pouvoir adjudicateur, sur la base de constats directs ou de documents transmis par le titulaire.

À cette fin, le titulaire devra :

- Tenir à jour un registre de suivi des prestations réalisées, incluant la présence effective du personnel.
- Mettre à disposition des rapports de contrôle qualité, sur une base mensuelle.
- Assurer une traçabilité de l'approvisionnement en consommables et de la maintenance des accessoires sanitaires.
- Participer, si nécessaire, à des réunions de suivi.

Des **indicateurs de performance (KPI)** sont définis ci-dessous pour permettre une évaluation régulière du niveau de service.

### 5.3.3 Indicateurs de performance (KPI)

Objectif de service	Indicateur mesuré	Seuil de conformité	Fréquence de suivi
Présence effective du personnel	Taux de présence / planning prévu	≥ 92 %	Hebdomadaire
Qualité du nettoyage des sanitaires	Taux de conformité des prestations sanitaires	≥ 85 %	Mensuel
Qualité globale des prestations	Taux global de conformité sur la fiche de contrôle qualité	≥ 80 %	Mensuel
Disponibilité des consommables	Taux de points de distribution approvisionnés	≥ 99 %	Hebdomadaire
Réactivité sur prestations ponctuelles	Délai moyen d'intervention (en jours ouvrés)	≤ 2 jours	À la demande
Transmission des documents de suivi	Taux de transmission dans les délais	100%	Mensuel

### 5.3.4 Manquements et application de pénalités

En cas de non-respect des engagements contractuels, le pouvoir adjudicateur pourra appliquer des **pénalités financières** définies au CCAP :

Nature du manquement constaté	Action attendue
Résultat contrôle qualité des sanitaires < 85 %	Présentation d'un plan d'action par le prestataire dans un délai de 48h avec une mise en œuvre des prestations correctives en moins de 5 jours
Résultat global de la prestation < 80 % (toutes zones)	Alerte sur qualité globale + présentation d'un plan d'action dans un délai de 48H avec une mise en œuvre des prestations correctives en moins de 5 jours
Absence de mise à disposition des consommables	
Retard d'intervention sur une demande ponctuelle	
Non transmission du rapport mensuel ou fiche de suivi	
Engagements sociaux (art. 5.4.4) une pénalité par document non – transmis et par jour	

## 5.4 Engagements sociaux relatifs à l'exécution du marché

L'ENAC souhaite se montrer vertueuse et favoriser un cadre de travail agréable pour ses prestataires et s'assurer que les prestations du marché s'effectuent dans le strict respect du droit du travail et des conventions collectives applicables.

L'Ecole considère en effet que toute condition de travail dégradée des employés de ménage pourrait nuire à l'obligation de résultat attendu sur le campus, et à l'ambiance générale ressentie dans nos locaux. Pour cette raison, le gestionnaire de marché pourra assurer un contrôle réglementaire des conditions générales de travail des agents de nettoyage.

### 5.4.1 Respect du droit du travail

Le titulaire s'engage à respecter, pour tous les salariés affectés à l'exécution du présent marché :

- les dispositions du code du travail,
- les dispositions de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés (IDCC 3043),
- les obligations en matière de santé, sécurité et conditions de travail,
- les principes de non-discrimination, de lutte contre le travail dissimulé et de respect du droit syndical.

### 5.4.2 Effectifs et temps de travail

Le prestataire est responsable des conditions de travail dans lesquelles prestent ses salariés. Il doit s'assurer en permanence que les prestations à délivrer sur les sites le sont dans des conditions respectueuses de la dignité humaines et des obligations conventionnelles ou légales qui lui sont faites. Il s'assure par conséquent en permanence de la faisabilité des prestations et met en adéquation les moyens humains et techniques nécessaires à leur bonne réalisation.

### 5.4.3 Conditions d'emploi et rémunération

Le titulaire s'engage à :

- verser une rémunération au moins égale aux minima conventionnels (salaire horaire, majorations, primes, etc.) ;
- respecter les dispositions relatives au travail de nuit, au travail isolé et aux temps de pause ;
- garantir le paiement des temps de déplacement entre sites dans la rémunération (le cas échéant).

Tout au long de la prestation, l'ENAC se réserve le droit d'intervenir et d'ordonner la **suspension immédiate** de toute prestation qui dérogerait aux règles de l'art, aux dispositions conventionnelles ou légales (notamment le code du travail) ou qui représenterait un **danger avéré** pour la sécurité du personnel du prestataire. Le prestataire est tenu de se conformer à cet ordre **sans opposition ni réserve** et doit **remédier immédiatement** au dysfonctionnement constaté en mettant en œuvre, à ses frais exclusifs, les moyens humains, techniques ou de sécurité *ad hoc* nécessaires pour garantir la cessation immédiate du risque et le rétablissement de la pleine conformité contractuelle et légale.

### 5.4.4 Contrôle du respect des engagements sociaux

Le pouvoir adjudicateur pourra procéder, directement ou via un tiers mandaté, à des contrôles portant sur :

- les plannings réels d'intervention ;
- les feuilles de présence et de pointage anonymisées ;
- le registre du personnel affecté au marché par secteur, horaires et jours d'intervention ;
- les attestations de déclarations sociales (URSSAF, etc.).

Le titulaire s'engage à coopérer pleinement et à transmettre les documents dans un délai de **7 jours calendaires** maximum.

### 5.4.5 Pénalités pour manquements sociaux

En cas de non-transmission des documents et éléments d'information précités, le pouvoir adjudicateur pourra appliquer :

- une pénalité par document non-transmis et par jour
- une **mise en demeure de régularisation sous 15 jours** ;
- en cas de manquements graves ou répétés, une **résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire**, conformément au CCAG-FCS.

### 5.4.6 Clause de reprise du personnel

Conformément à l'article 7 de la convention collective IDCC 3043, en cas de changement de titulaire, **la reprise du personnel** précédemment affecté au marché s'applique dans les conditions prévues par la convention.

Ainsi, dans les 30 jours qui suivent la demande du représentant de l'ENAC, le titulaire remet l'ensemble des éléments de masse salariale des personnels de propriété affectés au marché en cours. En cas de retard de transmission des différents documents énumérés au présent article, le titulaire encourt par document manquant, les pénalités définies au CCAP.

## 5.5 Règles de sécurité et plan de prévention

Conformément au décret du 20 février 1992, il sera établi entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur, et dans un délai maximum de 72h après la notification du marché, un plan de prévention élaboré par les deux parties. Ce plan de prévention, justifié par le fait que la prestation sera supérieure à 400 heures par an, est annuel. Les risques seront en effet évalués chaque année avant l'expiration du précédent, et le plan sera par conséquent revu et soumis à un nouveau visa.

Le service Prévention de l'ENAC se réserve le droit d'organiser des vérifications inopinées et d'interrompre le travail en cas de dangers graves et imminents.

Le titulaire s'assurera du respect des habilitations nécessaires pour accéder et travailler dans des locaux à risques type locaux techniques et pour le travail en hauteur.

## 5.6 Amélioration continue de la prestation

Dans un objectif d'efficience et de professionnalisation, le titulaire s'engage à inscrire sa mission dans une **démarche d'amélioration continue**, en lien avec l'évolution des besoins, des techniques de nettoyage, et des pratiques observées chez d'autres clients.

Le titulaire devra :

- Mettre à profit son retour d'expérience acquis sur d'autres sites ou marchés pour **proposer des évolutions organisationnelles, techniques ou logistiques** susceptibles d'améliorer l'efficacité, la qualité ou la durabilité des prestations ;
- Informer régulièrement le pouvoir adjudicateur des **nouveautés disponibles** (équipements, produits, outils de pilotage...) susceptibles de bénéficier à la présente mission ;
- Être force de proposition pour **réduire les impacts environnementaux** (réduction des consommations, substitution de produits, circuits courts, etc.) ;
- Contribuer à la **montée en compétence continue** des agents affectés au marché via des actions de formation ou de sensibilisation.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'**étudier, valider ou rejeter toute proposition**, dans le respect de l'objet du marché et des moyens contractualisés.

Un **bilan annuel** pourra inclure une revue des actions d'amélioration proposées, en cours ou mises en œuvre, et faire l'objet d'un échange formalisé lors d'une réunion dédiée.