



**PRÉFET
DE LA RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Plateforme Régionale
des Achats de l'État
HAUTS-DE-FRANCE

Charte RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

PRÉFET DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LES AFFAIRES RÉGIONALES

Plate-forme Régionale des Achats des Hauts-de-France

12, rue Jean sans Peur

59 039 Lille cedex

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) commun à l'ensemble des lots

Prestations de nettoyage des locaux et de vitrerie pour les services
de l'État et les établissements publics en région Hauts-de-France –
Arrondissements de Lille et de Valenciennes

Accord-cadre réservé aux EA, aux ESAT et/ou aux SIAE

Appel d'offres ouvert

Référence : PFRA-HDF-2026-NETTOYAGE-RESERVE-RELANCE

Table des matières

Article 1 : Objet de l'accord-cadre.....	3
Article 2 : Finalités des prestations.....	3
Article 3 : Description des prestations et périodicité.....	4
3.1 Travail en journée.....	4
3.2 Contenu des prestations.....	5
3.3 Fournitures et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement.....	6
3.4 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif par apport volontaire.....	7
Article 4 : Engagements en matière environnementale.....	7
4.1 Qualité éco-responsable des matériels.....	7
4.2 Qualité éco-responsable des produits.....	8
Article 5 : Contrôle qualité et suivi qualitatif des prestations.....	9
5.1 État de propreté au démarrage de l'accord-cadre.....	9
5.2 Suivi quotidien du site.....	9
5.3 Autocontrôles.....	10
5.4 Contrôles contradictoires.....	10
5.4.1 Contrôles programmés.....	11
5.4.2 Contrôles à la demande.....	11
5.4.3 Contrôles inopinés.....	11

Article 1 : Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de nettoyage des locaux et de vitrerie pour les services de l'État et les établissements publics en région Hauts-de-France – Arrondissements de Lille et de Valenciennes. Les consommables sanitaires sont à fournir pour les sites qui en expriment le besoin.

Le présent CCTP s'applique à tous les lots.

L'accord-cadre se décompose :

- en prestations forfaitaires pour le nettoyage courant des locaux : le contenu des prestations est repris dans la DPGF ;
- et en prestations unitaires à bons de commande pour les prestations exceptionnelles de nettoyage des locaux : le contenu des prestations est repris dans le BPU.

Les locaux concernés par le présent accord-cadre sont décrits dans la DPGF. Les informations indiquées par site sont données à titre indicatif. Ces chiffres résultent des calculs effectués par l'administration. Le titulaire procède à tous relevés d'informations complémentaires nécessaires à l'établissement de son prix lors des visites de sites obligatoires (visites organisées pendant la consultation).

Les interventions sont exécutées lors de la plage horaire fixée en concertation avec chaque responsable de site.

Article 2 : Finalités des prestations

L'accord-cadre est un contrat avec obligation de résultat. Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par le service bénéficiaire.

La qualité du nettoyage est vérifiée par l'examen de quatre critères :

1°) ASPECT : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements ;

2°) CONFORT : le confort est apprécié lorsque les prestations :

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

3°) HYGIÈNE ET EXÉCUTION DE LA CLAUSE ENVIRONNEMENTALE : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant. Dans le cadre de l'exécution de la clause environnementale définie au présent CCTP, l'assainissement périodique ainsi réalisé ne doit toutefois pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs ;

4°) SÉCURITÉ : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

Article 3 : Description des prestations et périodicité

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les locaux ont été découpés en douze (12) types de zones :

- Zone 1 : Accueil & zones attenantes
- Zone 2 : Sanitaires et assimilés
- Zone 3 : Espaces repas, détente et assimilés
- Zone 4 : Bureaux – espaces de travail
- Zone 5 : Circulations
- Zone 6 : Escaliers intérieurs
- Zone 7 : Locaux divers
- Zone 8 : Extérieurs & sous-sols
- Zone 9 : Locaux sensibles et assimilés
- Zone 10 : Vitrerie
- Zone 11 : Hébergement
- Zone 12 : Locaux de cuisine.

La définition de chacune des zones est donnée en annexe 1 du présent CCTP.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites sous forme de tableaux pour chaque service bénéficiaire (fréquences de passages). Ces tableaux expliquent pour chaque type de local, les tâches à accomplir par le titulaire et les fréquences d'exécution.

3.1 Travail en journée

La PFRA souhaite favoriser le travail en continu et/ou en journée. En accord avec les services bénéficiaires, dès le début des prestations ou en cours d'exécution, la planification des horaires d'intervention pourra être envisagée sur des horaires de journée.

La mise en place du travail en journée sera possible en fonction de la typologie des locaux (notamment les locaux n'accueillant pas de public extérieur) et sera définie avec les responsables de chaque site.

Le travail en journée se définira en fonction, notamment :

- des contraintes d'ouverture et de fermeture du site, notamment en lien avec des contraintes de sécurité du site ;
- des horaires d'accueil du public ;
- de la nature des zones et des activités exercées au sein des sites et des bâtiments.

Le titulaire définira, en lien avec le responsable de chaque site, une organisation de travail permettant d'assurer le nettoyage des locaux en conciliant les objectifs de co-activité, l'activité normale des services et en garantissant le respect des règles de sécurité imposées par le service bénéficiaire.

3.2 Contenu des prestations

Les prestations de nettoyage s'exécutant dans le cadre du montant forfaitaire sont indiquées pour chaque site dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF). Les surfaces et les prestations sont susceptibles d'évoluer au cours de l'accord-cadre notamment en cas de travaux pouvant suspendre les prestations, de déménagements, d'extension du patrimoine ou de changement d'affectation des locaux. Dans cette situation, un avenant sera pris pour rendre contractuel les modifications relevées.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :

Les sols	Thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), bitume (parking), faux planchers Balayage à sec / Humide
Les parois verticales horizontales et vitres	Portes (incluant poignées), cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, interrupteurs Vitres intérieures, vitres extérieures et châssis : le titulaire est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des surfaces vitrées des bâtiments à prendre en compte dans la réalisation des prestations durant la visite technique obligatoire
Les ascenseurs	Sols, habillages intérieurs et extérieurs (carters, vitres)
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	Nettoyage des sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, conteneurs d'hygiène féminine, sèche-mains, balayettes,...), équipements, drain d'évacuation au sol Détartrage
Les appareils professionnels	Appareils électroménagers de froid (congélateur, réfrigérateur,...) pour les professionnels de contrôle alimentaire, micro-ondes des locaux de garde à vue et matelas des cellules de garde à vue

Sont comprises dans le forfait, les prestations suivantes :

1. Toutes les actions décrites dans le tableau de fréquences de passages par site.

2. Le nettoyage des vitres accessibles et des portes et cloisons vitrées, portes ou séparation de bureaux.

3. Le nettoyage des vitres inaccessibles nécessitant l'utilisation de nacelles, d'alpinistes ou de perchistes ou tout autre moyen d'accès, telles que recensées dans la DPGF.

4. La fourniture des consommables sanitaires et du matériel pour les sites qui en expriment le besoin dans la DPGF, et la mise en place (y compris si la fourniture des consommables n'est pas comprise dans l'accord-cadre) pour tous les sites qui en expriment le besoin.

Le titulaire établit son coût sur la base des éléments fournis dans la DPGF (effectifs, nombre d'équipements...). Le coût de la fourniture de consommables sanitaires est le même durant toute la durée de l'accord-cadre et soumis à la révision de prix à chaque date anniversaire mais ne subit pas d'augmentation suite à un changement du sous-traitant du titulaire. Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

5. L'acheminement des déchets des bureaux jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte interne au site. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place sont comprises dans le forfait. La sortie et/ou l'entrée des containers sur la voie publique est prévue dans le forfait dès lors qu'ils ont lieu pendant les horaires d'intervention des agents de propreté.

6. Les prestations exceptionnelles : les prestations exceptionnelles complètent les prestations courantes. Elles sont liées aux demandes particulières d'un service bénéficiaire qui a indiqué leur nature, leur fréquence et la superficie concernée (BPU).

3.3 Fournitures et mise en place des consommables sanitaires respectueux de l'environnement

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le forfait pour tous les sites qui en expriment le besoin et en fonction des éléments inscrits dans le détail de la DPGF de chaque site.

Le coût de la fourniture est établi sur la base des effectifs exprimés en équivalents temps plein pour les agents, sur la base d'un ratio de consommation appliqué à la moyenne annuelle des visiteurs du site et sur le nombre d'équipements.

Les consommables sanitaires à fournir par les titulaires peuvent être les suivants :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu selon les sites) ;
- le savon liquide ;
- les pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les sacs poubelles selon la norme NF ;
- les sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs ;
- etc.

Liste des appareils et distributeurs :

- distributeur papier hygiénique ;
- distributeur essuie-mains papier ou tissu ;
- distributeur de savon liquide ;
- distributeur de pochettes sanitaires pour l'hygiène féminine ;
- les poubelles ;
- les conteneurs d'hygiène féminine ;
- etc.

Ces listes sont non exhaustives.

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

La mise en place des consommables sanitaires listés ci-dessus, dans les appareils et distributeurs, est une prestation intégrée dans le forfait pour tous les sites y compris lorsque la fourniture des consommables sanitaires n'est pas comprise dans le site. En cas de sous-traitance, le titulaire s'engage à vérifier le bon approvisionnement en consommables, tant sur la qualité que sur les quantités nécessaires.

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

Les appareils et distributeurs installés par le titulaire, au démarrage de l'accord-cadre, **correspondront au nombre d'appareils et distributeurs existants auxquels s'ajouteront les éventuels nouveaux besoins (appareils à installer). La pose et la maintenance de ces appareils sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable de site.**

3.4 Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif par apport volontaire

Sur un ou plusieurs de ses sites ou bâtiments, le service bénéficiaire peut opter pour la mise en place du tri sélectif par apport volontaire.

Dans ce cas, chaque agent de l'administration procède au vidage de sa poubelle personnelle dans les collecteurs disposés au sein des différents points d'apport volontaire.

Ces points d'apport volontaire sont mis en place dans les espaces de travail, au niveau des circulations de chaque étage. Plusieurs de ces points peuvent être mis en place par étage, en fonction de la superficie du bâtiment.

La collecte et le traitement de ces déchets ne sont pas compris dans le forfait des prestations courantes de nettoyage. Cette gestion est assurée par une ou plusieurs entreprises extérieures, selon le mode de gestion retenu par le service bénéficiaire.

En revanche, le service bénéficiaire déterminera son schéma de collecte et précisera au titulaire les prestations qui devront être prises en charge par ses agents de propreté, notamment le vidage des bacs de regroupement des déchets recyclables, et le fréquentiel associé.

Article 4 : Engagements en matière environnementale

Dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire devra appliquer des mesures de gestion environnementale fondée sur le système communautaire de management environnemental et d'audit (Emas) ou sur tout autre mode de management environnemental, ainsi que la politique environnementale propre à l'entreprise, en adoptant les mesures nécessaires :

- à réduire sa consommation d'eau et de produit d'entretien des sols,
- à assurer une gestion efficiente des emballages.

4.1 Qualité éco-responsable des matériels

Les matériels éco-responsables sont des matériels de nettoyage conformes aux exigences de développement durable, les plus économes possibles en énergie et en eau.

Le titulaire s'engage sur la qualité éco-responsable du matériel utilisé lors des prestations décrites dans le présent CCTP.

En effet, les matériels doivent être conformes aux exigences de développement durable et économes en énergie et en eau. **A ce titre, le titulaire s'engage à utiliser des matériels innovants pouvant favoriser la qualité de vie au travail de ses agents, limiter la pénibilité (réduction des TMS) et suivre la réglementation sur l'environnement dans ce domaine (réduction des émissions CO2, etc.). Le titulaire pourra proposer des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement en matière de matériels, pouvant apporter une véritable valeur ajoutée à l'accord-cadre, comme la mécanisation du nettoyage des sols avec des robots (autolaveuse autonome, etc).**

Il fournit une liste des matériels éco-responsables utilisés et mise à jour au cours de la durée de l'accord-cadre.

Pour justifier de la qualité éco-responsable d'un matériel, le titulaire doit fournir une notice technique pour chacun des matériels éco-responsables utilisés et précisant :

- ses performances énergétiques et sonores,
- une preuve de la qualification des personnels les utilisant, notamment pour l'utilisation des équipements particuliers (autolaveuses par exemple).

4.2 Qualité éco-responsable des produits

Les produits éco-responsables sont des produits de nettoyage qui minimisent leur impact sur l'environnement et sur la santé humaine.

Le titulaire s'engage sur la qualité éco-responsable des produits utilisés lors des prestations décrites dans le présent CCTP. Il fournit une liste de produits éco-responsables utilisés et mise à jour au cours de la durée de l'accord-cadre.

Le titulaire pourra proposer des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement en matières de produits, pouvant apporter une véritable valeur ajoutée à l'accord-cadre.

Pour justifier de la qualité écoresponsable d'un produit, le titulaire doit fournir une notice technique pour chacun des produits éco-responsables utilisés et précisant :

- son respect de la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité conformément aux directives européennes en vigueur : c'est-à-dire la preuve qu'il ne contient pas des composants non autorisés et/ou classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes, ou encore entraînant une sensibilisation par inhalation ;
- la valorisation de son contenant et/ou emballage conformément à la norme : c'est-à-dire la preuve d'une réutilisation possible de son contenant et/ou emballage, notamment par un recyclage ou un rechargement ;
- la sécurisation de son utilisation par les agents en charge du service de nettoyage : c'est-à-dire la preuve que son système de dosage et son étiquetage permettent une utilisation non risquée pour la santé des agents en charge du service ;
- les justifications supplémentaires pour les produits de la liste non exhaustive présentée ci-dessous – les justifications à apporter doivent suivre l'évolution de la réglementation en la matière :

Dénomination produit	Justifications supplémentaires attendues
Papier hygiénique	- garanti recyclé - garanti sans chlore - sans parfum
Essuie-mains papier	- garanti recyclé - garanti sans chlore - sans parfum
Essuie-mains tissu	- sous label Oeko-tex ou équivalent
Papier essuie-tout	- sous label ecolabel Européen, FSC, PEFC, ou équivalent - garanti sans chlore
Savon liquide	- sous label Démeter, - Cosmebio, Nature et Progrès, Ecocert ou équivalent
Lingettes microfibres et chiffons absorbants	- conforme à la norme NF Environnement ou équivalent - non composés de métaux lourds
Sacs poubelles, sacs poubelles et pochettes hygiène féminine	- conforme à la norme NF Environnement ou équivalent - garantissant un minimum de pigments
Nettoyants multi-usages, vitres et sols	- sous label ecolabel Européen ou équivalent
Produits détergents-désinfectants ou désinfectants	- agrés contact alimentaire (TP4) - certifiés selon le référentiel ECODETERGENTS ou

	équivalent - composés uniquement d'un ou plusieurs des biocides suivants : éthanol, peroxyde d'hydrogène, acide peracétique, acide lactique - sans pictogramme d'étiquetage dits « CLP » danger pour l'environnement ou danger pour la santé - nécessitant le port de 2 Équipements de Protection Individuelle (EPI) maximum dont des gants - sans parfum - sans aucun allergène listé sur la fiche technique (au sens de la réglementation européenne) - à diluer - dotés d'un système de dilution permettant un dosage simple (par exemple poussoir doseur) - livrés avec des flacons mousseurs vides sérigraphiés (pour la dilution et éviter les aérosols)
--	--

Le responsable du site peut interdire l'usage de tout matériel ou produit non conforme aux engagements éco-responsables du titulaire.

S'il apparaît nécessaire au titulaire de recourir à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux stipulés, il devra obtenir préalablement l'accord formel du service bénéficiaire avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches de présentation de site.

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

Article 5 : Contrôle qualité et suivi qualitatif des prestations

Le titulaire doit communiquer pour chaque site les coordonnées (nom et numéro de téléphone) du coordonnateur ou référent, par l'intermédiaire entre autres du cahier de liaison.

5.1 État de propreté au démarrage de l'accord-cadre

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

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

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au service bénéficiaire les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

5.2 Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison broché et paginé, (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) mis à disposition du responsable du site. Sur un site de taille importante, plusieurs cahiers pourront être proposés par le titulaire. La fourniture de ce(s) cahier(s) de liaison (ou d'une solution informatisée) est obligatoire. Pour les sites où plusieurs services sont présents, le titulaire mettra en place un cahier de liaison par site.

Le titulaire complétera le cahier de liaison en mentionnant la date, l'état des présences des agents, les observations éventuelles, les incidents constatés puis apposera sa signature...

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

Le titulaire note les dysfonctionnements relevés sur le site, note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le service bénéficiaire, note l'achèvement des prestations demandées, et toutes autres précisions utiles au fonctionnement des prestations.

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

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le service bénéficiaire, le titulaire doit y remédier dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

5.3 Autocontrôles

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

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

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle au responsable du site.

5.4 Contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre le service bénéficiaire et le titulaire. Toutefois un contrôle peut se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

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

Le titulaire propose sa fiche de contrôle et sa méthode de notation à chaque service bénéficiaire dès la notification de l'accord-cadre. Cette fiche peut être ajustée en accord entre les parties.

La fiche doit être renseignée par le représentant du site et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations. Les éventuelles actions correctrices assorties de délais maximum pour la réalisation de ces actions, seront consignées dans la fiche de contrôle qualité.

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

Le seuil d'acceptabilité sera fixé d'un commun accord entre le responsable du site et le titulaire dès la notification de l'accord-cadre.

Si le taux est égal ou supérieur au seuil d'acceptabilité fixé, la prestation est réputée comme conforme à l'obligation de résultat. Néanmoins, lors du contrôle, des actions et items peuvent avoir été identifiés comme « non réalisés », avec identification de la non-conformité. Le titulaire est tenu de

proposer des actions correctives d'amélioration, et les notifier avec leur délai qui ne peut excéder 48h dans la fiche de contrôle qualité.

Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité fixé, le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés et notifiés dans la fiche de contrôle qualité indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

5.4.1 Contrôles programmés

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

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, au minimum 72 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

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

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

5.4.2 Contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le service bénéficiaire peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

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

5.4.3 Contrôles inopinés

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

Ce sont des contrôles contradictoires d'urgence où la présence du titulaire est obligatoire. La date, l'heure, les zones sont choisies par le service bénéficiaire.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis. La convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 18h00.

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