



**PRÉFET
DE LA RÉGION
GRAND EST**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
pour les affaires régionales
et européennes**

**ACCORD-CADRE RELATIF À LA RÉALISATION DE PRESTATIONS DE NETTOYAGE
DES SITES DES SERVICES DE L'ÉTAT ET DE CERTAINS DE SES ÉTABLISSEMENTS
PUBLICS EN RÉGION GRAND EST**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Référence de la consultation
2022_PFRAGE_NETTOYAGE

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Table des matières

Article T1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
Article T2 – FINALITE DES PRESTATIONS	3
T2.1 – Aspect	3
T2.2 – Confort	3
T2.3 – Hygiène et respect du développement durable	4
T2.4 – Sécurité	4
Article T3 – CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE	4
Article T4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
T4.1 – Contenu des prestations	4
T4.1.1 – Nature des prestations	4
T4.1.2 – Prestations exclues de l'accord-cadre	5
T4.2 – Prestations de nettoyage	5
T4.2.1 – Consistance des prestations	5
T4.2.2 – Fourniture et mise en place des consommables respectueux de l'environnement	6
T4.2.3 – Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif sans apport volontaire	7
T4.2.4 – Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif par apport volontaire	7
T4.3 – Prestations ponctuelles	8
T4.4 – Prestations exceptionnelles	8
T4.4.1 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage	8
T4.4.2 – Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté	9
T4.4.3 – Les prestations exceptionnelles de désinfection et de décontamination	10
T4.4.5 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements	11
Article T5 – FICHE PAR SITE – DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES A ENTRETENIR	11
Article T6 – QUALITE ECO-RESPONSABLE DES MATERIELS ET DES PRODUITS	12
Article T6-1 – Matériels éco-responsables	12
Article T6-2 – Produits éco-responsables	12
Article T7 – MISE EN PLACE DU MARCHE	13
Article T8 – ORGANISATION DU TRAVAIL	13
T8-1 – Jours de travail	13
T8-2 – Plages horaires d'intervention	14
T8-3 – Volumes horaires et effectifs	14
T8-4 – Modalités d'accès des locaux	14
T8-5 Protection des installations	14
T8-6 Règles de sécurité et plan de prévention	14
Article T9 – CONTROLE DES PRESTATIONS	15
T9-1 – Etat de propreté au démarrage du marché subséquent	15
T9-2 Autocontrôle	15
T9-3 – Les contrôles contradictoires	16
T9-3-1 – Les contrôles programmés	16
T9-3-2 – Les contrôles à la demande	16
T9-3-3 – Les contrôles inopinés	16
T9-3-4 – Information de la fiche de contrôle	17
T9-4 – Suivi quotidien du site	17
T9-5 – Admission des prestations ponctuelles et exceptionnelles	18
Article T10 – LOCAUX ET MATERIELS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE	18
T10-1 – Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire	18
T10-2 – Acheminement et stockage du matériel et des produits	19

T10-3 – Branchement.....	19
T10-4 – Installations et équipements de sécurité	19

Annexe 1	Définition des zones
Annexe 2	Fréquences des prestations courantes
Annexe 3	Fréquences des prestations ponctuelles
Annexe 4	Procès-verbal d'état des lieux
Annexe 5	Fiche de contrôle qualité
Annexe 6	Bon admission des prestations ponctuelles et exceptionnelles
Annexe 7	Données de recensement des sites (fiches de sites)

Article T1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des sites des services de l'État en région Grand Est et de certains établissements publics figurant à l'annexe 1 du CCAP et dont la liste indicative des sites figure en annexe 1 à l'acte d'engagement de l'accord-cadre.

L'accord-cadre s'exécute par l'émission de marchés subséquents par les services bénéficiaires.

Les locaux concernés par les marchés subséquents sont décrits en annexe 7 au CCTP.

Les stipulations du présent CCTP s'appliquent également aux modifications réalisées au cours de l'exécution des marchés subséquents comme l'ajout de sites et de catégories de surfaces pour lesquels les prestations forfaitaires s'exécutent sur bon(s) de commande.

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux ;
- Le nettoyage des surfaces vitrées et des châssis ;
- La fourniture des consommables sanitaires pour les sites qui en expriment le besoin ;
- La mise en place des consommables sanitaires.

Il est précisé, en outre, que certains sites pourront solliciter des prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements.

Il est précisé également que certains sites pourront opter pour le tri sélectif par apport volontaire.

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article T9 du présent CCTP.

Article T2 – FINALITE DES PRESTATIONS

Le marché subséquent est un contrat avec obligation de résultat.

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

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

T2.1 – Aspect

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

T2.2 – Confort

Le confort est constaté lorsque les prestations :

- suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits

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

T2.3 – Hygiène et respect du développement durable

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

T2.4 – 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 T3 – CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET PERIODICITE

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux.

Les locaux ont été découpés en 10 types de zones :

- Zone 1 : accueil, zones attenantes et assimilés (rampes, perron, ...) ;
- Zone 2 : locaux d'hygiène, sanitaires et assimilés ;
- Zone 3 : espace repas, détente et assimilés ;
- Zone 4 : bureaux et assimilés ;
- Zone 5 : circulations et assimilés ;
- Zone 6 : escaliers intérieurs ;
- Zone 7 : locaux divers ;
- Zone 8 : extérieurs et sous-sols ;
- Zone 9 : locaux sensibles et assimilés ;
- Zone 10 : vitrerie.

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

Les prestations courantes et leurs fréquences sont décrites à l'annexe 2 du CCTP (fréquentiel minimal). Leur fréquence contractuelle par site (soit le nombre de passage hebdomadaire) est indiquée dans les fiches de recensement (annexe 7 du CCTP). L'annexe 2 du CCTP précise pour chaque zone, les tâches à accomplir par le titulaire et le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées (à chaque passage, hebdomadaire, quinzaine ou mensuel).

Article T4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

T4.1 – Contenu des prestations

T4.1.1 – Nature des prestations

Les prestations à réaliser sont de deux types :

- Les **prestations forfaitaires** : les prestations courantes de nettoyage des locaux (avec tri sélectif par apport volontaire ou avec tri sélectif sans apport volontaire) selon l'annexe 2 du CCTP, les **prestations spécifiques** décrites en annexe 7 du CCTP et les prestations ponctuelles décrites en annexe 3 du CCTP ;
- Les **prestations exceptionnelles** à prix unitaires.

Le prix des prestations est éventuellement majoré des coefficients prévus à l'annexe 8 de l'acte d'engagement dans l'hypothèse où le service bénéficiaire demande à ce que des prestations ponctuelles, spécifiques ou exceptionnelles soient réalisées de nuit, le dimanche ou lors de jours fériés.

La prestation de base du titulaire doit comprendre l'obtention des autorisations administratives de stationnement et d'utilisation des véhicules et moyens de levage sur la voie publique.

T4.1.2 – Prestations exclues de l'accord-cadre

Les prestations suivantes sont exclues du présent accord-cadre :

- l'arrosage des plantes ;
- le nettoyage des plafonds, faux-plafonds (sauf prestations spécifiques aux laboratoires) ;
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage des cuisines ;
- le nettoyage des appareils électroménagers dans les salles de pause et/ou de repas et tisanerie (hors commande d'une prestation exceptionnelle pour le nettoyage des micro-ondes et réfrigérateurs), le nettoyage des congélateurs et le dégivrage des réfrigérateurs et congélateurs ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

T4.2 – Prestations de nettoyage

T4.2.1 – Consistance des prestations

Les prestations courantes décrites dans l'annexe 2 du présent CCTP s'exécutent dans le cadre des montants forfaitaires indiqués pour chaque site dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Le service bénéficiaire opte pour :

- soit un forfait de prestations courantes avec tri sélectif par apport volontaire ;
- soit un forfait de prestations courantes avec tri sélectif sans apport volontaire.

Ce choix est réalisé par site et dans le marché subséquent émis par le service bénéficiaire.

Les prestations spécifiques précisées dans les fiches de présentation de chaque site font l'objet d'un prix forfaitaire mensuel indiqué dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Par ailleurs, sont inclus dans le forfait (avec ou sans apport volontaire) et communs à l'ensemble des 10 zones, l'acheminement des déchets des zones 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.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants :

Les sols	thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), bitume (parking), faux plancher
Les parois verticales, horizontales et vitres	portes, cloisons, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis
Les objets meublants	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	sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, conteneurs d'hygiène féminine, ...), équipements, drain d'évacuation au sol
Les éléments de structure et de	Interrupteurs, poignées de portes, grilles de protection et de ventilation, tuyauteries, pieds de fauteuils et de meubles, rebords de fenêtres, radiateurs, plinthes...

Cette liste n'est pas exhaustive.

Les prestations spécifiques, annexe 7 du CCTP, complètent les prestations courantes et **sont incluses au forfait**.

Elles sont liées aux demandes particulières d'un service bénéficiaire qui doit indiquer, de manière exhaustive, leur nature, leur fréquence et la superficie concernée. Le service bénéficiaire doit également préciser dans la case « *commentaire* » si les surfaces concernées par les prestations spécifiques sont comprises dans les zones 1 à 9 ou si ce sont des surfaces supplémentaires à prendre en compte.

T4.2.2 – Fourniture et mise en place des consommables 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 (si la rubrique « *effectifs* » de la fiche de présentation de site a été complétée).

Les éléments permettant l'évaluation des besoins primitifs sont inscrits dans la fiche de présentation 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 de sanitaires (le nombre de sanitaire n'est pas indiqué sur la fiche de présentation de site).

Ces consommables sanitaires sont les suivants :

- le papier hygiénique ;
- les essuie-mains (papier ou tissu) ;
- le savon liquide ou savon mousse ;
- 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 ;
- les désodorisants d'atmosphère.

Le titulaire s'engage à fournir des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel 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 dont la liste suit, est une prestation intégrée dans le forfait pour tous les sites.

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.

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 ;
- les désodorisants d'atmosphère.

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports existants. À défaut, la dépose des anciens appareils et distributeurs, la pose des nouveaux appareils et distributeurs ainsi que leur maintenance sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable du bâtiment.

Par ailleurs, la fiche de présentation de site (annexe 7 au CCTP) recense les appareils et distributeurs à installer par le titulaire au démarrage des marchés subséquents. Ces derniers sont à la charge du titulaire sans supplément de prix. Il en assure la pose, la maintenance et le changement en cas de besoin. Il doit en outre respecter les consignes de pose données par le responsable de site.

T.4.2.3 – Prestations de collecte sélective des déchets incluses dans le forfait avec tri sélectif sans apport volontaire

Les déchets concernés correspondent aux déchets recyclables selon les règles de tri sélectif de chaque site (comme les papiers recyclables et emballages carton, plastique, etc.)

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

Le titulaire doit procéder au vidage des corbeilles en respectant le dispositif de tri sélectif mis en place à tout moment de l'exécution de chaque marché subséquent. Le vidage des corbeilles, ou autres contenants, de papier et emballage carton s'effectue aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique).

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

Le personnel de nettoyage vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

T4.2.4 – 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 en la triant 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. Le service bénéficiaire peut procéder à l'achat ou à la location de bacs de collecte auprès du titulaire dont les prix sont fixés à l'annexe 4 à l'acte d'engagement ou auprès d'une entreprise extérieure.

Les bacs de collecte disposés dans chaque bâtiment pourront concerner les déchets suivants :

- Papiers, cartons ;
- Emballages ménagers recyclables (EMR) ;
- Ordures ménagères résiduelles (OMR) ;

L'agent de propreté procède :

- Au vidage des bacs de collecte des EMR et OMR, lorsque ces bacs sont pleins et aussi souvent que nécessaire ;
- Au vidage des corbeilles, aussi souvent que nécessaire (fréquence journalière non systématique) des zones 2, 8 et 9 ;
- Au vidage des autres collecteurs dans un local éventuellement mis à disposition par le service bénéficiaire et selon la gestion retenue par le service et le titulaire.

Pour ce faire, le titulaire met à disposition de ses agents, un chariot avec un nombre de compartiments suffisants pour assurer cette collecte sélective ou s'organise de manière à ce que les collecteurs pleins soient vidés lors de chaque passage. Le service peut opter pour la mise en place du tri sélectif par apport volontaire, à tout moment au sein d'un ou plusieurs de ses sites. Le changement des chariots, au cours de l'exécution du marché subséquent, n'entraîne pas de facturation supplémentaire pour le service bénéficiaire.

L'agent de propreté vide le contenu des chariots dans les conteneurs prévus à cet effet selon la nature et la destination des déchets concernés.

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

T4.3 – Prestations ponctuelles

Ces prestations sont décrites en annexe 3 au CCTP. Elles s'exécutent par bons de commande et sont rémunérées selon les prix forfaitaires par site figurant à l'annexe 1 à l'acte d'engagement. Les prestations ponctuelles comprennent notamment les prestations de vitrerie.

Les prix forfaitaires des prestations ponctuelles peuvent être majorées selon l'annexe 8 à l'acte d'engagement qui correspond aux coefficients de majoration à appliquer à ces prix en cas de demande d'intervention de nuit (entre 21h00 à 06h00), le dimanche et jours fériés.

T4.4 – Prestations exceptionnelles

Ces prestations sont décrites en annexes 2, 3, 4, 5, 6 et 7 à l'acte d'engagement. Elles s'exécutent sur bon de commande et sont rémunérées selon ces bordereaux de prix unitaires.

Les prestations exceptionnelles non incluses au forfait sont les suivantes :

- Annexe 2 : prestations exceptionnelles de nettoyage ;
- Annexe 3 : prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté des locaux ;
- Annexe 4 : prestations exceptionnelles de gestion des déchets (avec tri sélectif par apport volontaire) ;
- Annexe 5 : prestations exceptionnelles de désinfection ;
- Annexe 6 : prestations exceptionnelles de décontamination ;
- Annexe 7 : prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements.

Aux prix figurant dans ces annexes, s'ajoute l'annexe 8 qui correspond aux coefficients de majoration à appliquer à ces prix en cas de demande d'intervention de nuit (entre 21h00 à 06h00), le dimanche et jours fériés.

T4.4.1 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage

Il s'agit de prestations de nettoyage pour lesquelles il existe un besoin supplémentaire :

- Shampouinage des moquettes
- Balayage humide des sols
- Aspiration des sols durs
- Aspiration des moquettes et tapis
- Dépoussiérage et lavage des sols
- Lavage des sols
- Lavage et détachage des sols
- Nettoyage mécanisé des sols carrelés et peints
- Lavage par auto-laveuse pour les sols cimentés
- Mise en spray et lustrage des sols cirés
- Mise en spray et lustrage des sols thermoplastiques
- Mise en cire des parquets
- Spray cristallisant des sols en pierre marbrière
- Décapage et métallisation des sols thermoplastiques
- Aspiration des revêtements textiles ou moquettes murales
- Aspiration des cloisons en bois
- Shampouinage à sec des faux-planchers informatiques
- Lavage et décapage des taches de graisse et d'huile (zones de parking)
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation
- Nettoyage et lustrage des vitres intérieures et extérieures sans moyen d'élévation avec lessivage des encadrements de fenêtre et des poignées

- Dépoussiérage et lavage des stores extérieurs
- Dépoussiérage et lavage des stores intérieurs
- Fermeture des volets roulants (pendant l'intervention pour prestations courantes)
- Lessivage et désinfection des murs et plafonds (prestation spécifique aux laboratoires)
- Nettoyage des congélateurs des sites de la DGCCRF et du SCL ;
- Nettoyage des réfrigérateurs des sites de la DGCCRF et du SCL ;
- Nettoyage des glacières y compris des plaques eutectiques des sites
- Nettoyage et désinfection des chenils des sites de la DGDDI et du SGAMI ;
- Nettoyage des réfrigérateurs classiques ;
- Nettoyage des congélateurs classiques ;
- Nettoyage des micro-ondes ;
- Salage et déneigement ;
- Nettoyage ponctuel dans la zone sanitaire (les prestations courantes sont prévues à l'annexe 2 au CCTP) ;
- Repasse sanitaire : approvisionnement en consommables sanitaires et retouches de nettoyage ;
- Nettoyage dans la zone sanitaire (les prestations courantes sont prévues à l'annexe 2 du CCTP) pour augmentation de la fréquence de passage hebdomadaire jusqu'à obtenir une fréquence quotidienne (de 1 à 4 interventions supplémentaires hebdomadaires) ;
- Autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires ;
- Fourniture de consommables sanitaires (art. T4-2-3 du CCTP).

T4.4.2 – Les prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté

Il s'agit des prestations de remise en état de propreté :

- Remise à niveau de propreté des sols carrelés
- Remise à niveau de propreté des sols thermoplastiques
- Remise à niveau de propreté des sols en parquet
- Remise à niveau de propreté des sols en moquette
- Remise à niveau de propreté des sanitaires (sols/murs/plafonds/appareils)
- Remise à niveau de propreté de la vitrerie accessible sans moyen d'élévation
- Lessivage des murs (peints, stratifiés, cloisons pleines...)
- Lessivage fauteuil / siège plastique
- Shampoing siège tissu
- Lessivage armoire basse (extérieur)
- Lessivage armoire haute (extérieur)
- Lessivage bloc bureau/caisson
- Lessivage rayonnage
- Remise à niveau de propreté de tout type de sols (hors parquet et moquette), parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- Remise à niveau des sols en parquet, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- Remise à niveau de propreté des sols moquette, parois verticales et horizontales et objets meublants d'un bureau
- Remise à niveau de propreté de tout type de sols (hors parquet et moquette), parois verticales et horizontales
- Remise à niveau de propreté des sols en parquet, parois verticales et horizontales
- Remise à niveau de propreté des sols en moquette, parois verticales et horizontales

T4.4.3 – Les prestations exceptionnelles de désinfection et de décontamination

Désinfection et décontamination tendent à réduire ou à éliminer les agents ou les effets d'une contamination (propagation d'un virus par exemple).

Désinfection : méthode de prévention qui vise à diminuer le risque infectieux (virus, bactéries, levures, spores...), quand aucun cas de contamination n'a été avéré, par l'utilisation de produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) tels que les dégraissants, détergents et détachants.

Décontamination : vise à éliminer le risque infectieux (en éradiquant par exemple toute trace de virus) en cas de contamination avérée, et en utilisant un produit qui agit sur l'organisme en question et répondant aux normes en vigueur (virucide répondant à la norme EN 14476 ou équivalent).

T4.4.3.1 – Les prestations exceptionnelles de désinfection (annexe 5 à l'acte d'engagement)

Il s'agit de prestations de désinfection à réaliser dans des locaux pour lesquels des mesures exceptionnelles d'hygiène et de sécurité doivent être prises à titre préventif. Les prestations doivent être réalisées avec un produit contenant des tensio-actifs (solubilisant des lipides) tels que les dégraissants, détergents et détachants.

Ces prestations peuvent être adossées ou non à l'exécution d'une prestation courante, hormis pour les prestations suivantes qui sont toujours adossées à l'exécution d'une prestation courante :

- Prestations de désinfection en complément des prestations courantes de nettoyage ;
- Prestations de désinfection en complément des prestations courantes de nettoyage et désinfection des points dits de « *contact* » sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, interrupteurs, rampe d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseur, et composants des hall d'accueil, etc.).

Le chiffrage est réalisé en fonction du nombre d'heures nécessaire pour réaliser la prestation demandée sur la base des surfaces au sol concernées par la commande du service bénéficiaire. Le nombre d'heures établi dans le devis et facturé par le titulaire ne peut être inférieur à 1 heure.

Les prix de l'annexe 5 comprennent notamment le produit adapté pour réaliser la prestation, la main d'œuvre et les EPI éventuellement nécessaires.

T4.4.3.2 – Les prestations exceptionnelles de décontamination (annexe 6 à l'acte d'engagement)

Il s'agit d'une prestation ponctuelle permettant de faire face à la présence avérée ou suspectée d'un risque infectieux dans des locaux, le titulaire ne dispose pas d'exclusivité sur ces prestations, comme précisé à l'article 32 du CCAP.

Les prestations de décontamination doivent être réalisées en utilisant un produit qui agit sur l'organisme en question, répondant aux normes en vigueur (virucide répondant à la norme EN 14476 ou équivalent) et qui garantisse une action spécifique contre les micro-organismes que l'on veut détruire.

Ces prestations peuvent être adossées ou non à l'exécution d'une prestation courante, hormis pour les prestations suivantes qui sont toujours adossées à l'exécution d'une prestation courante :

- Prestations de décontamination en complément des prestations courantes de nettoyage ;
- Prestations de décontamination en complément des prestations courantes de nettoyage et désinfection des points dits de « *contact* » sensibles hors matériels informatiques (dessus des plans de travail, poignées de porte, interrupteurs, rampe d'escalier, combinés de téléphone, sas d'ascenseur, et composants des hall d'accueil, etc.).

Le chiffrage est réalisé en fonction du nombre d'heures nécessaire pour réaliser la prestation demandée sur la base des surfaces au sol concernées par la commande du service bénéficiaire. Le nombre d'heures établi dans le devis et facturé par le titulaire ne peut être inférieur à 1 heure.

Les prix de l'annexe 6 comprennent notamment le produit adapté pour réaliser la prestation, la main d'œuvre et les EPI éventuellement nécessaires.

Les prestations de nettoyage non listées dans l'annexe 6 peuvent être chiffrées en utilisant la ligne "*autre prestation de nettoyage ne figurant dans aucun des bordereaux de prix unitaires*" de l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

T4.4.5 – Les prestations exceptionnelles de nettoyage d'hébergements

Il s'agit de prestations de nettoyage et de prestations hôtelières à réaliser dans des locaux d'hébergement. Ces prestations exceptionnelles peuvent regrouper :

- Le ménage de base qui correspond à la « *recouche hôtelière* » : aération des locaux ; vidage et nettoyage des corbeilles à papier ; approvisionnement en papier toilette ; désinfection des interrupteurs, poignées de porte, sanitaires, douches et robinetterie ; balayage de la chambre et de la salle de bains.
- L'entretien simple d'une chambre qui correspond à une mise à blanc de la chambre (la chambre est entièrement nettoyée, mais il n'y a pas d'intervention concernant le linge de lit et de toilette). Notamment : vidage des poubelles ; balayage et lavage des sols ; nettoyage intérieur et extérieur du réfrigérateur de type table top ; nettoyage et désinfection salle de bains compris lavabo, douche, plan vasque et miroir ; nettoyage des siphons des lavabos et douches, approvisionnement en papier hygiénique ; essuyage plinthes et surfaces horizontales – bureau, étagère -, enlèvement des toiles d'araignée et essuyage des interrupteurs et poignées de porte ; nettoyage si nécessaire de la vitrerie.
- L'entretien d'une chambre avec prestations hôtelières de base. Notamment : vidage des poubelles ; balayage et lavage des sols ; nettoyage intérieur et extérieur du réfrigérateur de type table top ; nettoyage et désinfection salle de bains compris lavabo, douche, plan vasque et miroir ; nettoyage des siphons des lavabos et douches, approvisionnement en papier hygiénique ; essuyage plinthes et surfaces horizontales – bureau, étagère, enlèvement des toiles d'araignée et essuyage des interrupteurs et poignées de porte ; nettoyage si nécessaire de la vitrerie + enlèvement du linge de lit sale et dépose du linge de lit propre sans faire le lit (linge : draps, couverture et traversin, fournis par le site), nettoyage des murs de la salle de bains.
- L'entretien chambre avec prestations hôtelières complètes : ménage approfondi / mise à blanc essuyage des miroirs, interrupteurs, poignées de porte, fenêtre et rebord ; nettoyage de la vitrerie si nécessaire ; nettoyage des portes et encadrements ; dépoussiérage du mobilier et des objets meublants (intérieur et extérieur, tiroir de bureau, dessus de la cabine de douche, rayonnage et dessus d'armoire), des murs, des tuyauteries accessibles, des plinthes ; enlèvement des toiles d'araignées ; désinfection des sanitaires, lavabo, plan vasque, douches et robinetterie et du sol de la salle de bains ; nettoyage des siphons des lavabos et douches, approvisionnement en papier toilette et gobelet (fournis) ; vidage, nettoyage et changement du sac de la poubelle de la salle de bains ; aération des locaux ; extinction des lumières et réglage du chauffage selon instructions données ; défaire et faire le lit (linge : draps, alèses, couverture, traversin, oreiller fournis) ; balayage et lavage du sol (serpillière + produit) ; mise en place des serviettes de toilette et tapis de bain (fournis), nettoyage des murs de la salle de bains.

Article T5 – FICHE PAR SITE – DESCRIPTION DES LIEUX – SUPERFICIES A ENTREtenir

Le descriptif de chacun des sites est donné en annexe 7 du présent CCTP.

Chaque fiche de site recense :

- Le descriptif des locaux : nombre de m² (sols, cloisons et portes vitrées, vitrerie) à nettoyer, nature des surfaces et revêtements à nettoyer ;
- Le descriptif des prestations spécifiques, la fréquence de nettoyage et les surfaces concernées ;
- Le nombre de passages hebdomadaire ;
- La plage horaire d'intervention ;
- Les effectifs ;
- Le nombre d'appareils sanitaires à installer.

Le coût des prestations est établi sur la base des indications recensées dans ces fiches de présentation de sites.

Article T6 – QUALITE ECO-RESPONSABLE DES MATERIELS ET DES PRODUITS

Article T6-1 – Matériels éco-responsables

Le titulaire doit fournir dans le dossier d'exploitation de chaque site, la liste définitive des matériels éco-responsables utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment les performances énergétiques et sonores de ces matériels.

Les matériels doivent être en parfait état et conformes aux exigences de développement durable car économes en énergie et eau.

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

Article T6-2 – Produits éco-responsables

Le titulaire s'engage sur une liste de produits éco-responsables mis à disposition des agents de propreté pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP. Cette liste est intégrée et mise à jour par le titulaire dans le dossier d'exploitation défini à l'article 12.1 du CCAP.

Le titulaire fournit, dans les dossiers d'exploitation, les fiches de présentation permettant à l'administration de vérifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité (produits ne contenant pas des ingrédients classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes conformément à la directive 67/548/CEE et de teintures ou d'agents colorants non autorisés par les directives 76/768/CEE et 94/36/CEE). Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation, ni par contact avec l'eau.

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

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

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

Le titulaire favorise l'utilisation des sacs poubelle marqués par un écolabel du type « *Sacs poubelle : sacs pour la collecte et la pré-collecte de déchets* » marqué par l'écolabel français NF Environnement ainsi que des sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

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

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

Tout défaut constaté donnera lieu à l'application des termes de l'article 30.5 du CCAP.

L'affichage réglementaire est mis en place par le titulaire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à disposition du personnel par l'administration. Les entités bénéficiaires se réservent le droit de réaliser une vérification des produits écoresponsables utilisés lors des contrôles contradictoires.

A noter que le titulaire peut, à titre exceptionnel, et sur accord préalable des entités bénéficiaires, faire usage de produits plus adaptés que les produits écolabel, afin de rendre plus efficace le nettoyage des sanitaires. Ces prestations de nettoyage de sanitaires sont préconisées le vendredi.

Article T7 – MISE EN PLACE DU MARCHÉ

La tenue d'une **réunion préparatoire** et de mise en place du marché (avant le début d'exécution des prestations) est **obligatoire pour l'ensemble des sites**.

Cette réunion doit être planifiée, de manière conjointe, **au minimum quinze (15) jours calendaires** avant le début d'exécution des prestations.

A cet effet, les services prennent attache avec le titulaire afin de convenir d'une date avant le démarrage des prestations.

Cette réunion préparatoire doit permettre de :

- Vérifier la conformité des données renseignées dans les fiches de recensement de besoins (annexe 7 au CCTP), et le cas échéant, d'y apporter les modifications nécessaires ;
- Prendre connaissance du site et de ses éventuelles spécificités ;
- Préciser à l'entité bénéficiaire les horaires exactes d'intervention des agents d'entretien ainsi que leurs identités ;
- Préciser l'identité des responsables de site ;
- Préciser la date à laquelle l'état de propreté des lieux aura lieu (cf. article T9-1 du présent CCTP) ;
- Préciser la fréquence des contrôles programmés ;
- Définir le lieu de stockage du matériel et de ses produits (cf. article T9-3-1 du présent CCTP) ;
- Préciser la date de livraison des matériels nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage.

A la suite de cette réunion préparatoire, le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les sites pour ne pas exécuter tout ou partie des prestations courantes, ponctuelles ou spécifiques commandées par le service bénéficiaire.

A noter que le dossier d'exploitation **complet** devra être communiqué aux entités bénéficiaires dans les soixante (60) jours qui suivent la notification des marchés subséquents (cf. article 12.1 du CCAP).

Article T8 – ORGANISATION DU TRAVAIL

T8-1 – Jours de travail

Les prestations réalisées le samedi ne donnent lieu à aucune majoration.

Les prestations sont à réaliser du lundi au vendredi, en fonction du nombre de passage hebdomadaire souhaité et précisé, pour chaque site, en annexe 7 du CCTP.

A noter que les entités bénéficiaires qui souhaitent disposer de prestations le samedi et/ou le dimanche le précisent dans l'onglet « *prestations spécifiques* » de l'annexe 7 du présent CCTP, dans la colonne « *commentaires* ».

En cas de décision d'un service bénéficiaire de ne pas effectuer le nettoyage des locaux d'un site un jour ouvré, il doit en aviser le titulaire quinze (15) jours avant cette date. Il ne lui est pas possible de demander au titulaire de récupérer les prestations.

Le service bénéficiaire est autorisé à demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié. Il doit en faire la demande au titulaire quinze (15) jours avant.

Sur demande de l'administration, les prestations ponctuelles, spécifiques et exceptionnelles peuvent être réalisées : le soir (à partir de 21h00 et jusqu'à 06h00 du matin), le dimanche ou les jours fériés. Dans ce cas, un coefficient majorateur défini à l'annexe 8 de l'acte d'engagement, est appliqué aux prix des prestations ponctuelles, spécifiques et exceptionnelles.

T8-2 – Plages horaires d'intervention

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la fiche de site, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site (cf. article T7 du présent CCTP).

En accord avec le service bénéficiaire, le titulaire peut favoriser et faire progresser le travail en journée ou au minimum en continu de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que le cas échéant la progression de temps plein des agents de propreté.

T8-3 – Volumes horaires et effectifs

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

Le titulaire informe, sans délai, le service bénéficiaire de tout changement d'organisation et de modification du temps de travail des agents.

T8-4 – Modalités d'accès des locaux

Les modalités d'accès des sites de la Police, Gendarmerie et Pénitentiaire sont précisées en annexe 2, 3 et 4 du CCAP. Toute autre spécificité sera précisée au marché subséquent.

T8-5 Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques sont évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations et au plus tard à la fin de chaque vacation.

T8-6 Règles de sécurité et plan de prévention

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

Le titulaire doit sécuriser les voies de circulation lors de l'entretien des sols afin d'éviter tout accident.

Une signalisation spécifique doit être mise en place afin d'avertir les usagers d'un éventuel risque de chute ou d'un danger.

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

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

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

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

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

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

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire :

- De manipuler pour quelque raison que ce soit les appareils et matériels se trouvant dans les locaux ;
- De fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage ;
- D'utiliser son téléphone portable pour un usage personnel et non urgent ;

- D'utiliser les téléphones de l'administration pour un usage personnel et non urgent.

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

Personnes : le titulaire instruit son personnel aux règles de sécurité du travail tant générales que particulières. Il veille à faire respecter les règles de sécurité du travail.

Le titulaire doit fournir l'équipement de protection individuel à son personnel lorsque l'utilisation des matériels le nécessite et plus largement, pour assurer sa santé et sa sécurité lorsqu'un ou plusieurs risques sont identifiés.

Les personnels du titulaire doivent être équipés de tenues de travail adaptées et portant logo et couleurs de la société afin d'être rapidement identifiable.

Plan de prévention :

Le plan de prévention est élaboré conjointement par le responsable de site et le titulaire et avant le démarrage d'un marché, si le temps nécessaire à la réalisation des prestations est supérieur à 400 heures par an (art. R 4512-7 et suivants du code du travail) ou lorsque les travaux effectués par une entreprise extérieure sont au nombre de la liste des travaux dangereux listés par l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi, par écrit, un plan de prévention.

Il indique de façon précise et détaillée :

- 1) l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- 2) la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ;
- 3) les moyens et mesures de prévention prévus pour chacune d'entre elles sur le plan :
 - des équipements de sécurité individuels et collectifs ;
 - des matériels et produits utilisés ;
 - des modes opératoires.
- 4) les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- 5) les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- 6) la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires...).

Article T9 – CONTROLE DES PRESTATIONS

T9-1 – Etat de propreté au démarrage du marché subséquent

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les vingt (20) jours calendaires qui suivent, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché. La date exacte est fixée lors de la réunion préparatoire (cf. article T7 du présent CCTP).

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 (cf. annexe 4 au présent CCTP) 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.

T9-2 Autocontrôle

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

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

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

Il doit les intégrer, au maximum dans un délai d'un (1) mois après leur réalisation, dans le dossier d'exploitation du site ou dans l'outil (portail client) mis à disposition au service bénéficiaire par le titulaire.

T9-3 – Les contrôles contradictoires

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

Les différents types de contrôles sont :

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

Dans tous les cas :

- Les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage, avant réoccupation des locaux par les agents (hors hypothèse où les prestations sont réalisées pendant les heures de travail des agents de l'administration) et dans la mesure où le titulaire a communiqué les fiches de poste de chaque agent au responsable de site (conformément à l'article 12.1 du CCAP) ;
- 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.

T9-3-1 – Les contrôles programmés

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

Le titulaire et le service bénéficiaire procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de trois mois.

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.

Les contrôles programmés auront lieu aux **fréquences minimales** suivantes :

Bâtiment d'une surface supérieure à 1 000 m ² de sol nettoyé	1 fois par mois
Bâtiment d'une surface inférieure à 1 000 m ² de sol nettoyé	1 fois par trimestre

Les entités bénéficiaires **précisent la fréquence exacte** des contrôles programmés lors de l'établissement de chaque marché subséquent.

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

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

T9-3-2 – Les contrôles à la demande

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

Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable (au minimum 4 jours calendaires avant la date de contrôle proposée par le service bénéficiaire ou le responsable de site). En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le service bénéficiaire pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article T9-3-3.

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

T9-3-3 – Les contrôles inopinés

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

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'administration.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze (12) 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 transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des réfections, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

Le titulaire devra régulièrement tenir informé le responsable de site des actions mises en place et de leur réalisation afin de corriger les dysfonctionnements ayant conduit à une dégradation manifeste de la qualité des prestations.

Une réunion d'incident pourra être organisée conformément à l'article 13.2.3 du CCAP.

T9-3-4 – Information de la fiche de contrôle

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

La fiche de contrôle figure en annexe 5 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- Il s'agit d'un contrôle visuel. Chaque point de contrôle donne lieu à une note. Si le contrôle est conforme : attribution des points de pondération correspondant à la zone et au critère évalué conformément à la grille de contrôle figurant à l'annexe 5, si le contrôle est non conforme, la note sera égale à 0 ;
- Le contrôle doit être effectué dans les zones Accueil et zone attenante, Sanitaires, Espaces Repas et Bureaux et circulations 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 ;
- L'échantillon de la zone doit être différent à chaque contrôle (hors cas d'un contrôle précédent un premier contrôle négatif) ;
- À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle (lorsque le contrôle ne peut être réalisé à l'issue de la prestation en raison uniquement de sa fréquence). Exemple : prestation mensuelle non réalisée le jour du contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- La notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

NOTA BENE : Pendant les 3 premiers mois suivant la passation du bon de commande par un service bénéficiaire, le seuil d'acceptabilité du contrôle qualité sera réduit à 70 % et la réfaction appliquée sera indifféremment de 7 % de la facture mensuelle au-delà de ce seuil.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'administration et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations. 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. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 80 %, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 30 du CCAP. Le titulaire **doit mettre en place immédiatement les actions correctrices** qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

T9-4 – Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien sur site est formalisé via un portail client (dispositif informatisé proposé par le titulaire), ou à défaut par un cahier de liaison broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

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

Le titulaire :

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

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages, ou à défaut via le portail client ou via un système de badgeuses.

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

T9-5 – Admission des prestations ponctuelles et exceptionnelles

Le titulaire dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires maximum à compter de l'émission ou la réception du bon de commande pour réaliser les prestations, objets du bon de commande émis par le service. Ce délai de trente (30) jours calendaires peut être modifié en cas d'accord entre les parties.

Un planning approuvé par le service sera ainsi proposé par le titulaire.

Lorsque les prestations de l'ensemble du site sont considérées comme achevées par le titulaire, ce dernier présente le jour même au responsable de site un bon d'admission à signer valant admission ou, admission avec réfaction ou rejet (cf. annexe 6 au présent CCTP).

En cas de constatation de l'inexécution, de l'exécution partielle des prestations ou d'imperfections, le titulaire doit y remédier dans un délai qui n'excède pas **sept (7) jours calendaires**, à compter de la signature du bon d'admission.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas entièrement aux conditions de l'accord-cadre, mais présentent des possibilités d'admission, il peut prononcer une admission avec réfaction selon les stipulations de l'article 30 du CCAP.

Lorsque le responsable de site estime que les prestations ne satisfont pas aux conditions du marché et ne peuvent être admises en l'état, il prononce un rejet et en cas de retard fait application des pénalités prévues à l'article 29 du CCAP jusqu'à admission de la prestation.

Article T10 – LOCAUX ET MATERIELS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

T10-1 – Matériels et équipements mis à la disposition du titulaire

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

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

Il appartient au titulaire qui reconnaît avoir reçu les équipements et les matériels en bon état de marche et conforme aux normes et règlements de sécurité :

- de remettre à la disposition de l'administration tout équipement ou matériels défectueux pour réparation ;

- de remettre, sur simple demande de l'administration, les équipements ou les matériels à sa disposition pour lui permettre d'assurer les opérations normales de contrôle et de maintenance.

T10-2 – Acheminement et stockage du matériel et des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le responsable de site.

Le stockage du matériel et des produits est effectué dans les locaux éventuellement prévus à cet effet sous la responsabilité et aux risques du titulaire. Les limites de charge susceptibles d'être supportées par les sols sont précisées au titulaire si nécessaire.

Dans le cas où le stockage est impossible dans un local, l'entité bénéficiaire en informe le titulaire lors de la réunion préparatoire, afin qu'il puisse prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la bonne exécution des prestations (cf. article T7 du présent CCTP).

Toute précaution est prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des 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 d'évacuation sans préavis par le responsable de site aux frais du titulaire.

T10-3 – Branchement

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

L'éclairage général du bâtiment est proscrit.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage du local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

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

Le titulaire prend toutes les dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

T10-4 – Installations et équipements de sécurité

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

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