

ANNEXE 1 AU CCTP : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION

Les mentions qui suivent ont pour objet d'indiquer au titulaire les exigences de réalisation ou les contraintes d'exécution qui s'ajoutent aux dispositions réglementaires et normatives lors de la réalisation des prestations.

1) Obligations contractuelles

Le présent marché est un contrat avec une obligation de résultat, et non pas de moyens.

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 :

1.1 L'aspect

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

Les surfaces lavées doivent :

- Être exemptes de salissures, taches, traces de lavage, auréoles ou résidus de produits.
- Présenter un aspect uniforme, propre et net, sans altération des matériaux.
- Offrir un confort tactile agréable, sans rugosité ou résidus.
- Respecter les normes d'hygiène en vigueur, notamment en matière de désinfection des surfaces sensibles (sanitaires...).

1.2 Le 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 conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.

1.3 L'hygiène et le 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.

1.4 La 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.

Ces quatre conditions s'apprécient de manière cumulative et non pas alternative.

2) Contrôle qualité des prestations

2.1 Autocontrôle du titulaire

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.

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

Lors de chaque contrôle, le cahier de liaison du site doit être visé et daté par le contrôleur de l'entreprise. En l'absence de cette formalité, le contrôle sera présumé ne pas avoir été réalisé et des pénalités pourront être appliquées (cf. article 11 du CCAP).

2.2 Contrôles contradictoires des prestations

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

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés des prestations courantes ;
- les contrôles inopinés ;
- les contrôles de service fait des prestations exceptionnelles.

Les deux premiers types de contrôle sont effectués au moyen de la grille de contrôle en annexe 5 du présent CCTP. Elle permet de déterminer un pourcentage de réalisation des prestations aux conséquences suivantes :

a) Les contrôles programmés des prestations courantes

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le titulaire et l'administration procèdent à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une longue période.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel et/ou télécopie, au minimum 24 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. Aussi, en l'absence du titulaire, les résultats du contrôle lui seront transmis et son absence ne saurait remettre en cause, par elle-même, la validité des contrôles et de leurs conséquences en matière d'admission, de rejet ou de réfaction.

Les opérations de vérification des prestations de nettoyage devront, dans la mesure du possible, être réalisées immédiatement après l'intervention du personnel de nettoyage et avant la réoccupation des locaux par les agents.

Dans le cas où cette vérification préalable ne pourrait être effectuée, notamment pour les sites en exploitation continue 24h/24, le mémoire technique du candidat devra impérativement détailler les modalités spécifiques de contrôle mises en œuvre pour garantir la conformité des prestations.

En tout état de cause, le seuil d'acceptabilité sur lequel le candidat s'est engagé (et avec un minimum de 80%) devra être strictement respecté. À défaut, des réfections proportionnelles seront appliquées conformément aux stipulations contractuelles.

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/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.

b) Les contrôles inopinés des prestations courantes

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations.

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

Le titulaire est convoqué pour constat avec vingt-quatre heures de préavis minimum à compter de la date et de l'heure d'envoi par tout moyen permettant d'attester ces informations. L'administration peut convoquer le titulaire autant de fois qu'elle le juge nécessaire. L'article 10 du CCAP du présent marché précise les modalités de calcul du taux de réfaction appliqué au forfait du mois concerné.

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, des contrôles contradictoires doivent être programmés jusqu'au constat d'une situation conforme.

c) La fiche de contrôle des prestations courantes

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 : à chaque point de contrôle est attribué la note 1 ou 0 suivant que l'appréciation est conforme (1) ou non-conforme (0) ;
- cette notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation. Si le point de contrôle est jugé non-conforme en raison d'une inexécution d'une prestation, la note attribuée à la prestation est automatiquement de 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 4 zones à

contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;

- selon la surface de la zone, le contrôle peut porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- l'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle ;
- à l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle et dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note).

La notation (1 ou 0) de chaque point de contrôle est portée sur la fiche et multipliée par un coefficient. Le résultat permet de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Ce pourcentage de qualité sera confronté au seuil d'acceptabilité.

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.

d) Seuils d'acceptabilité des prestations courantes

Le présent accord-cadre établit un seuil d'acceptabilité dans le cadre du contrôle des prestations.

1. Seuil d'acceptabilité minimum

Dans le cadre du présent marché, le seuil d'acceptabilité des prestations est fixé à **80 % pour toutes les zones**. Ce seuil correspond au niveau minimum de conformité attendu pour garantir la qualité des prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie.

Zones concernées	Seuil d'acceptabilité
Toutes les zones	80%

2. Engagement contractuel Le pourcentage d'engagement qualitatif proposé par le candidat, qu'il soit égal ou supérieur à 80 %, sera intégré au contrat et constituera une obligation contractuelle. Toute défaillance dans le respect de cet engagement pourra entraîner l'application des sanctions prévues au CCAP.

Résultats des contrôles et conséquences vis-à-vis des seuils d'acceptabilité :

- Si le résultat du contrôle est inférieur au seuil d'acceptabilité indiqué dans le mémoire technique des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 10 du CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés et notifiés dans la fiche de contrôle qualité indépendamment de la fréquence minimale contractuelle que le service pourra avoir précisé dans son marché subséquent, jusqu'au constat d'une situation conforme.
- Si le seuil est supérieur ou égal au seuil d'acceptabilité, la prestation est réputée comme conforme à l'obligation de résultat. Néanmoins, lors du contrôle, des actions et items peuvent avoir été identifiées comme « non réalisées », avec identification de la non-conformité. Le titulaire est tenu de proposer des actions correctives d'amélioration, et les notifier

avec leur délai qui ne peut excéder 48h dans la fiche de contrôle qualité.

e) Les contrôles des prestations exceptionnelles

Ces prestations font l'objet d'une vérification de service fait après chaque exécution. Un modèle de bon d'admission figure en annexe 6 du présent CCTP.

2.3 Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site, au sein du service bénéficiaire, et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations ont été réalisées conformément au cahier des charges, marché subséquent ou au bon de commande ;
- 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 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.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans un délai maximal de 10 jours calendaires.

3) Organisation du travail

3.1 Jour de travail

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

Lorsque les besoins de fonctionnement du service l'imposent, les prestations peuvent être exécutées en dehors des jours ouvrés.

Si le représentant du pouvoir adjudicateur souhaite ne pas faire effectuer le nettoyage des locaux un jour ouvré, il doit en aviser le titulaire dix (10) jours calendaires avant cette date ; à défaut, la journée de nettoyage sera facturée comme si la prestation avait été effectuée. Il n'est pas possible au service bénéficiaire de demander au titulaire de récupérer les prestations.

L'administration est autorisée à demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié. Elle doit en faire la demande au titulaire 15 jours avant.

3.2 Plages horaires d'interventions

Les interventions sont réalisées en cohérence avec la plage horaire déterminée par le service bénéficiaire, l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site.

Sauf contraintes particulières, les parties favorisent le travail en journée (8H00-19H00) et 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.

3.3 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.

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. 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, etc., 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.

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.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de fumer pendant l'exécution des travaux de nettoyage.

Plan de prévention : le plan de prévention est élaboré avant le démarrage du marché.

Il indique de façon précise et détaillée :

- l'identification précise du titulaire et le cas échéant du sous-traitant ;
- la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques ;
- 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.
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires, etc.).

4) Locaux et matériels mis à la disposition du titulaire

4.1 Matériels et équipements

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.

4.2 Acheminements et stockage des matériels et 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 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.

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 et aux frais du titulaire.

4.3 Branchements d'appareils

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 d'un 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 dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

4.4 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 les équipements individuels de sécurité adaptés conformément à la législation.

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

5) Utilisation de matériels et produits écoresponsables

5.1 Matériels écoresponsables

Le titulaire doit fournir dans le dossier d'exploitation de chaque site, la liste définitive des matériels écoresponsables 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 les présenter au responsable de site, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes environnementales.

5.2 Produits écoresponsables

Le titulaire s'engage sur une liste de produits écoresponsables 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 3.1.1.2 du CCTP.

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 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 de l'ordonnateur 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 estimées par elle nécessaires au bon respect de ces consignes. Tout défaut constaté donnera lieu à l'application des termes de l'article 10 du CCAP.