



IMT Mines Albi
École Mines-Télécom

Cahier des Clauses Techniques Particulières

ENTRETIEN MÉNAGER ET NETTOYAGE DES RÉSIDENCES

- 2026ALB010M -

Appel d'offres Ouvert

INTRODUCTION	5
1 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	6
1.1 DÉFINITION DE LA MISSION ET OBJECTIFS	6
1.2 ÉTENDUE DES TRAVAUX	6
1.3 TEMPS MINIMAL DE PRÉSENCE	6
1.4 DÉSIGNATION DES LOCAUX.....	7
1.5 AUGMENTATION OU DIMINUTION DES PRESTATIONS	7
1.6 FRÉQUENCE DES PRESTATIONS	7
1.7 PRESTATIONS À LA DEMANDE	7
1.8 OBLIGATION DE RÉSULTAT.....	8
2 CONSIGNES PARTICULIÈRES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	9
2.1 ASPIRATION	9
2.2 NETTOYAGE DU MOBILIER	9
2.3 DÉPLACEMENT DU MOBILIER	9
2.4 NETTOYAGE DES PORTES.....	9
2.5 DÉSINFECTION RENFORCÉE.....	9
2.6 TRAVAUX PONCTUELS	9
2.7 PROPRETÉ DES SOLS	9
2.8 LAVAGE DES SOLS.....	10
2.9 ABORDS DES BÂTIMENTS	10
2.10 APPROVISIONNEMENT DES FOURNITURES	10
2.11 LINGE DE LITERIE ET CONSOMMABLES	11
2.11.1 MATÉRIEL FOURNI PAR IMT MINES ALBI	11
2.11.2 MATÉRIEL FOURNI PAR LE PRESTATAIRE	11
2.12 ÉVACUATION DES EAUX USÉES	13
2.13 ENLÈVEMENT DES DÉCHETS (TRI SÉLECTIF).....	14
2.14 FIN DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE	14
2.15 VITRERIE.....	14
2.16 VENTILATION MÉCANIQUE CENTRALISÉE (VMC) DES LOGEMENTS	15
2.17 VOLETS ROULANTS DES LOGEMENTS	15

3	GESTION DU PERSONNEL	16
3.1	DÉFINITION DES PERSONNELS AFFECTÉS	16
3.1.1	RESPONSABLE NON ŒUVRANT	16
3.1.2	CHEF D'EQUIPE	16
3.1.3	PERSONNEL D'INTERVENTION ET REMPLACEMENT	16
3.2	SÉCURITÉ ET MODALITÉS D'ACCÈS.....	17
3.2.1	PROCEDURE D'ACCES	17
3.2.2	LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL	17
3.2.3	VETEMENTS DE TRAVAIL	18
3.2.4	COMPORTEMENT DU PERSONNEL	18
3.2.5	CLAUSE DE CONFIDENTIALITE	18
3.3	CARNET DE LIAISON ET PLANNING	18
3.4	FORCE MAJEURE.....	20
3.5	LOCAUX MIS À LA DISPOSITION DU PRESTATAIRE	20
3.6	MATÉRIELS ET PRODUITS	20
3.7	SÉCURITÉ – PLAN DE PRÉVENTION.....	23
3.8	CONSIGNES GÉNÉRALES	23
3.8.1	HORAIRES DE TRAVAIL.....	24
3.8.2	TRANSMISSION DES BADGES ET DES CLEFS	25
3.8.3	FOURNITURES	25
4	CONTRÔLES ET PÉNALITÉS	26
4.1	CONTRÔLE QUALITÉ	26
4.1.1	ORGANISATION DU CONTROLE QUALITE	26
4.1.2	METHODOLOGIE DU CONTROLE	26
4.1.3	ÉLÉMENTS DE DEFINITION EN VUE DES CONTROLES	28
4.1.4	PROCEDURE DE NOTATION	29
4.1.5	RETOUR DES FICHES DE PRESTATIONS À LA DEMANDE	29
4.2	RÉFACTIONS ET PÉNALITÉS	29
5	DÉSIGNATION DES PRESTATIONS.....	30
6	DESCRIPTION DES FRÉQUENCES	30
6.1	HALLS OU SAS D'ENTREE, CIRCULATIONS, DEGAGEMENT ET ASSIMILES.....	31
6.2	ESCALIERS, PALIERS ET ASSIMILES	32

6.3	SALLES DE CONVIVIALITE	33
6.4	LAVERIES ET LOCAUX MENAGES	34
6.5	SANITAIRES ET ASSIMILES	35
6.6	EXTERIEURS, ABORDS ET COURSIVES.....	36
6.7	VITRES INTERIEURES ET EXTERIEURES, VMC.....	36
6.8	EMPLACEMENTS POUBELLES	37
6.9	LITERIE.....	37
6.10	PRESTATIONS A LA DEMANDE	38
6.10.1	LOGEMENTS – ARRIVEE LOCATAIRES.....	38
6.10.2	LOGEMENTS – REMISE EN ETAT DES CHAMBRES APRES LE DEPART D’UN LOCATAIRE	39
6.10.3	LOGEMENTS – PRESTATIONS HOTELIERES	40
	ANNEXE 1 GLOSSAIRE	42
	ANNEXE 2 SURFACE DES LOCAUX.....	43
	ANNEXE 3 DOSSIER VITRERIE.....	43

INTRODUCTION

Le présent cahier des charges concerne les prestations de nettoyage et d'entretien dans les résidences d'IMT Mines Albi.

Il a pour but de définir globalement les prestations à fournir et d'établir les fondations de la politique à mettre en œuvre pour le nettoyage de l'ensemble des locaux désignés ci-après.

La liste des prestations définie dans le cahier des charges n'est pas exhaustive. L'entreprise devra assurer un service de nettoyage irréprochable, de sorte que l'ensemble des locaux soit exempt de toutes salissures.

Le prestataire mettra en œuvre ses propres techniques, méthodes et outils de travail.

Elles devront être conformes aux usages et pratiques dans le secteur de la propreté et répondront aux attentes d'IMT Mines Albi en termes de résultat.

Le prestataire s'organisera de manière autonome pour la réalisation des prestations demandées et cela, bien entendu, en conformité avec les impératifs d'exploitation des sites et du résultat attendu en termes de qualité de travail.

Le prestataire est totalement responsable du management de son personnel à tous les niveaux et pendant toute la durée du marché.

Des éventuelles informations relatives à la qualité des personnes et aux horaires de présence peuvent être demandées au prestataire pour des raisons liées à la sécurité des personnes, des bâtiments ou des installations.

Le prestataire s'engage formellement à la signature du marché sur le fait d'avoir parfaitement compris les termes concernant les prestations à réaliser, ainsi que les contraintes externes et internes, et s'interdit de formuler toutes réclamations relatives à des dispositions ou obligations qu'il n'aurait pas prises en compte.

Aucune des parties ne pourra céder ses droits et obligations, en vertu du présent marché, sans l'autorisation écrite de l'autre partie.

1 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

1.1 DÉFINITION DE LA MISSION ET OBJECTIFS

La mission consiste à la mise en œuvre d'un ensemble d'opérations régulières ou ponctuelles de nettoyage, conformes au minimum des préconisations et descriptions du cahier des charges techniques en vue de maintenir les locaux propres.

En tant que professionnel du nettoyage, le prestataire aura à s'adapter à la spécificité des locaux (configurations et usages) et à gérer les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à une qualité optimale de votre prestation.

L'ensemble des locaux confiés devra être propre et exempt de toutes salissures en fonction des fréquences demandées.

La remise en état des locaux, issue d'une insuffisance de nettoyage du fait du prestataire, sera à la charge de ce dernier.

Les objectifs poursuivis par le client sont les suivants :

- Conserver la maîtrise de sa maintenance hygiène et propreté ;
- Connaître les coûts réellement nécessaires pour l'entretien de ses locaux ;
- Obtenir une excellente communication avec l'entreprise Prestataire ;
- Permettre à l'entreprise Prestataire de mettre en œuvre sa compétence, en conformité avec les attentes du client en termes de qualité ;
- Faciliter les rapports d'avant-Marché, de manière que, si signature s'ensuit, les incertitudes techniques soient minimisées et que l'exploitation puisse être préparée et démarrée dans de bonnes conditions.

1.2 ÉTENDUE DES TRAVAUX

L'étendue des prestations et des fréquences est détaillée dans les tableaux de chiffrage ainsi que dans le présent CCTP.

Le prestataire devra mettre en œuvre toutes les procédures techniques nécessaires, afin d'assurer des prestations conformes aux attentes du client.

Le présent marché est assorti à une obligation de résultat à la charge du prestataire.

Toute prestation partiellement exécutée sera considérée comme non exécutée.

1.3 TEMPS MINIMAL DE PRÉSENCE

Le prestataire devra affecter des moyens humains compatibles avec les surfaces, fréquences et objectifs de qualité définis au marché.

Le prestataire s'engage sur un volume minimal quotidien de 7 heures d'intervention.

1.4 DÉSIGNATION DES LOCAUX

Résidences étudiantes d'IMT Mines Albi	Nbre de logements	Adresse
JARLARD 1 + 2 + 3 + 4 + 5	302	Campus Jarlard – 81000 ALBI
GAMBETTA 1 et 2	176	136 avenue Gambetta – 81000 ALBI
TEMPORALITÉ	36	12 place Mgr Mignot – 81000 ALBI
JACQUES HALFON	51	22 rue de l'Hôtel de ville – 81000 ALBI
LOGEMENTS DE FONCTION	3	Campus Jarlard – 81000 ALBI

- La gestion et blanchisserie de la literie est définie au chapitre 2.11 pour toutes les résidences étudiantes d'IMT Mines Albi

1.5 AUGMENTATION OU DIMINUTION DES PRESTATIONS

Si l'étendue des prestations devait évoluer en cours d'exécution de ce marché, elle ferait l'objet d'un avenant.

L'engagement d'IMT Mines Albi ne se fera qu'après acceptation des conditions tarifaires et des moyens techniques proposés par le prestataire.

La nouvelle offre devra être cohérente à tous les niveaux par rapport au présent marché.

Le prestataire devra proposer une organisation adaptée dans un délai maximal de 48h.

1.6 FRÉQUENCE DES PRESTATIONS

Les prestations et leurs fréquences définies dans tous les descriptifs présents dans ce CCTP ne sont pas exhaustives, elles représentent le niveau minimum du service jugé par le client nécessaire à assurer la prestation sur les sites.

Le descriptif désigné ci-après est applicable à tous les locaux.

La fréquence des opérations de nettoyage est adaptée à la catégorie du local et à la nature des prestations. Elle figure au chapitre 6 DESCRIPTION DES FRÉQUENCES du présent document.

En cas de changement d'affectation d'un local, la nature de la prestation pourra être demandée en cohérence et, dans ce cas, fera l'objet d'un avenant.

Les fréquences indiquées constituent des minimums et ne dispensent pas le prestataire d'assurer le niveau de propreté attendu.

1.7 PRESTATIONS À LA DEMANDE

Des prestations à la demande peuvent être commandées, tout au long de l'année par l'école (le service Dépenses/Achats-marchés et le service hébergement) à la société de nettoyage pour réaliser l'entretien des locaux en fonction des besoins particuliers qui seront exprimés (par exemple dans le cas d'un changement de locataire, départ, arrivée...).

Un onglet « prestations à la demande » est annexé au bordereau de prix unitaires.

Les délais de réalisation de ces prestations sont fixés comme suit :

- Prestations à la demande standard : 24h
- Prestations à la demande avec caractère d'urgence (défini par le Service Hébergement) : 4h

Ces demandes devront être envoyées par mail au prestataire avant la date des travaux sauf cas particuliers.

Par ailleurs, il peut être demandé au prestataire d'intervenir pour la réalisation de prestations à caractère exceptionnel.

Le tarif de ces prestations exceptionnelles sera précisé dans le tableau des prix unitaires. Pour des prestations non prévues dans le marché, le prestataire adressera le devis correspondant au service Dépenses/Achats-marchés ou Service Hébergement en indiquant le taux horaire pratiqué ainsi que le nombre d'heures nécessaires.

À chaque départ de locataire, une prestation à la demande sera demandée par le service hébergement.

Dans ce cadre, le prestataire devra fournir, avant l'exécution des travaux, un planning et un descriptif des moyens supplémentaires qu'il compte mettre en œuvre pour assurer la prestation.

1.8 OBLIGATION DE RÉSULTAT

Il appartient au prestataire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le cahier des charges, dans la mesure où le prestataire s'engage à la mise en route des prestations à ce que tous les locaux, concernés par le présent dossier, soient propres et exempts de toutes salissures, dans le cadre d'un service de nettoyage avec Obligation de résultat.

Un support qui apparaît sale (non conforme au CCTP), devra être remis en état de propreté, à la charge du prestataire.

Exemple de situation pouvant aboutir à une insuffisance de nettoyage :

- Manque d'encadrement ou de formation du personnel ;
- Matériel non adapté ou sale ;
- Support de nettoyage pas en phase avec la prestation à réaliser ;
- Produit non adapté ;
- Absence non remplacée ;
- Prestation non effectuée ou partiellement effectuée ;

Une prestation sera considérée comme non conforme lorsqu'un local présente des salissures incompatibles avec l'usage attendu.

Le prestataire s'engage à la signature du marché à une **Obligation de résultat**.

2 CONSIGNES PARTICULIÈRES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les consignes désignées ci-dessous s'appliquent à l'ensemble des locaux du présent appel d'offres.

2.1 ASPIRATION

Cette prestation, consiste à passer l'aspirateur sur la totalité de la surface concernée.

Les techniques de nettoyage devront être adaptées aux supports et garantir un résultat conforme aux exigences du marché.

2.2 NETTOYAGE DU MOBILIER

Enlèvement de tout objet oublié laissé par le locataire.

Les préposés du prestataire doivent remettre en place le mobilier déplacé (chaises, poubelles, etc...).

2.3 DÉPLACEMENT DU MOBILIER

Lors des prestations de nettoyage effectuées pour des départs de locataires ou en vue de location de courte durée, l'entreprise devra déplacer le mobilier léger pour assurer un nettoyage en dessous ou derrière les meubles puis le remettre en place.

L'entreprise qui déplace des chaises ou des tabourets pour assurer au mieux le nettoyage des sols, a l'obligation de les remettre en place après nettoyage.

2.4 NETTOYAGE DES PORTES

Le prestataire utilisera une méthode de nettoyage adaptée afin d'éviter au maximum les traces de lavage sur les portes, à l'intérieur et à l'extérieur.

Le prestataire doit enlever tout autocollant apposé sur les portes et/ou le mobilier.

Les seuils des portes doivent être nettoyés à l'aide d'outils qui en facilitent le nettoyage (raclettes, etc..).

2.5 DÉSINFECTION RENFORCÉE

IMT Mines Albi pourra demander des prestations renforcées de désinfection, dans le cadre de dispositifs sanitaires contre virus et épidémies.

2.6 TRAVAUX PONCTUELS

Les travaux ponctuels feront l'objet d'une planification avec le service hébergement et ils sont effectués annuellement.

2.7 PROPRETÉ DES SOLS

La nature des sols peut changer. Le prestataire adaptera sa technique de nettoyage en fonction de cet éventuel changement sans pour autant que les conditions tarifaires du marché soient remises en cause.

Les sols entretenus devront être maintenus propres et exempts de toute salissure. Si cet objectif n'est pas atteint l'entreprise mettra en œuvre les opérations nécessaires pour résoudre les éventuelles malfaçons.

La remise à niveau des sols en thermoplastique est à la charge de l'entreprise attributaire du marché de nettoyage.

Détail de cette prestation : Décapage mécanique des sols, rinçage et neutralisation.

2.8 LAVAGE DES SOLS

La société utilisera pour le lavage des sols des matériels propres en évitant de surdoser les produits afin d'éliminer les traces au sol.

Les couloirs seront nettoyés si possible, hors présence des résidents (risque de glissade).

La société a la possibilité de mécaniser la prestation de lavage des sols dans les surfaces dégagées. Dans tous les cas de figure, les sols devront être maintenus parfaitement propres.

2.9 ABORDS DES BÂTIMENTS

Le prestataire devra maintenir propre les abords des accès des bâtiments selon les tableaux descriptifs des fréquences.

Au-delà des abords (Surfaces goudronnées ou espaces verts), le prestataire procédera au ramassage des détritiques et papiers sur une périphérie d'environ **dix mètres**.

Selon les tableaux de fréquence, les tapis ou grilles extérieures devant les portes doivent être enlevés, nettoyés sur place puis remis en place.

Le prestataire devra éliminer les mégots dans les cendriers extérieurs et nettoyer le sable dans les vasques selon les fréquences établies.

Les circulations extérieures seront entretenues avec un balayage industriel et un ramassage des déchets divers selon les fréquences établies.

2.10 APPROVISIONNEMENT DES FOURNITURES

Le prestataire doit fournir et le cas échéant installer en quantité suffisante, dans les lieux concernés (sanitaires communs)

- Les distributeurs de savon ;
- Les distributeurs de papier ;
- Les systèmes de désodorisants ;
- Les brosses WC et leur réceptacle.

Il en assurera aussi l'entretien et si nécessaire le renouvellement.

Les consommables sont à la charge du prestataire qui s'engage à approvisionner quotidiennement, tant au niveau des locaux sanitaires, que des autres locaux comme les laboratoires, en fonction des fréquences indiquées au CCTP.

Afin de prévenir toute rupture d'approvisionnement, le prestataire s'engage à entreposer dans un local mis à sa disposition (voir chapitre 3.5) un stock suffisant de consommables dont il assurera la gestion.

IMT Mines Albi pourra vérifier les niveaux de stock.

Désignation des consommables :

- Savon pour distributeurs ;

- Papier toilettes de type industriel et fermé **adapté au volume maximum admissible par le dévidoir installé** ;
- Recharges pour les systèmes de désodorisants ;
- Sacs poubelles y compris pour les réceptacles d'hygiène féminine.

L'essuyage des mains se fait à l'aide de souffleurs à air. Ces appareils sont fournis et techniquement entretenus par IMT Mines Albi. **En revanche, le prestataire s'engage à en nettoyer toutes les parties accessibles.**

Pour établir votre offre, il s'agit d'entretenir 4 sanitaires publics : 1 au RDC de la résidence de la Temporalité, 1 à la résidence Gambetta 1, 1 à la résidence Gambetta 2 et 1 dans la salle voutée à Jacques Halfon.

Le prestataire s'engage à entretenir les systèmes de désodorisants.

2.11 LINGE DE LITERIE ET CONSOMMABLES

Linge et accessoires destinés aux prestations hôtelières (Arrivée hôtelière)

2.11.1 MATÉRIEL FOURNI PAR IMT MINES ALBI

IMT Mines Albi pour sa part fournit :

- 300 couettes (pour lits en 90 x 190) ;
- 300 housses de couettes (pour lits en 90 x 190) ;
- 300 oreillers 65 x 65 ;

Ces équipements demeurent la propriété d'IMT Mines Albi. Un inventaire contradictoire sera établi en début et fin de marché.

Le prestataire assurera leur mise en place, leur entretien, leur suivi, leur stockage et leur remise en état dans le cadre des prestations prévues au marché.

2.11.2 MATÉRIEL FOURNI PAR LE PRESTATAIRE

Le prestataire pour sa part, à chaque début de prestation hôtelière, doit fournir l'ensemble du matériel hôtelier consommable nécessaire au bon déroulement des séjours, comprenant notamment :

1. KIT ARRIVÉE STANDARD (voir chapitre 6.10.3 page 40)

LITERIE :

- 1 drap housse (pour lits en 90 x 190) ;
- 1 taie d'oreiller (65 x 65) ;
- Une serviette de toilette (petit format) ;
- Une serviette de toilette (grand format) ;

SANITAIRE :

- Un tapis de bain en éponge ;
- Deux rouleaux de papier toilette ;
- Une savonnette emballée sous film de protection ;

- Un sac poubelle ;

ACCUEIL :

- Un gobelet jetable emballé sous film de protection ;

2. **KIT ARRIVÉE PREMIUM (proposer une prestation haut de gamme qui pourrait être utilisée ponctuellement)** (voir chapitre 6.10.3 page 40)

LITERIE :

- 1 drap housse (pour lits en 90 x 190) ;
- 1 taie d'oreiller (65 x 65) ;
- 1 serviette de toilette (petit format) ;
- 1 serviette de toilette (grand format) ;

SANITAIRE :

- 1 tapis de bain en éponge ;
- 2 rouleaux papier toilette ;
- **1 mini savon/gel douche liquide ;**
- **1 mini shampoing liquide ;**
- Un sac poubelle ;
- 1 kit hygiène dépannage ;

ACCUEIL :

- Un gobelet jetable emballé sous film de protection ;
- **1 bouteille d'eau 50 cl ;**
- **1 biscuit emballé ;**

CUISINE :

- **1 éponge emballée ;**
- **1 torchon/essuie-tout ;**
- **1 mini liquide vaisselle ;**

Le prestataire proposera, dans son mémoire technique, une gamme de consommables et kits d'accueil adaptés aux différents niveaux de prestation attendus par IMT Mines Albi (standard et premium).

Les produits proposés devront être cohérents avec l'image et les engagements environnementaux de l'établissement.

Le prestataire devra maintenir en permanence un stock minimal de consommables permettant d'assurer la continuité des prestations pendant au minimum quinze jours sans réapprovisionnement.

Le prestataire assurera à ses frais :

- l'approvisionnement ;
- le stockage ;
- la rotation ;
- le renouvellement ;

- la distribution des consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

Les consommables fournis devront être de qualité professionnelle, compatibles avec les équipements installés et adaptés à un usage intensif en résidence étudiante.

IMT Mines Albi se réserve le droit de refuser tout consommable jugé insuffisant en qualité ou inadapté aux usages.

Nous attirons l'attention du prestataire sur les fournitures complémentaires au kit de literie « hôtelier » qui doivent aussi être mises en place lors du début de la prestation. En effet, à chaque début de prestation, le prestataire du marché doit mettre en place (voir chapitre 6.10.3 page 34) en plus des éléments ci-dessus :

- Une couette (Selon la saison : pliée ou installée) ;
- Une housse de couette.

Ces éléments seront prélevés sur le stock global précisé en début de chapitre dont il a la gestion.

Un inventaire numérique des consommables pourra être demandé afin de faciliter le suivi des stocks.

Nettoyage des housses de couettes et couettes :

Le nettoyage de la housse de couette de chaque logement sera effectué par le prestataire après qu'il ait effectué la remise en état des chambres « départ hôtelier » telle qu'elle est décrite au chapitre 6.10.3 page 40. Ces éléments seront, après nettoyage, mis individuellement sous sacs plastiques hermétiques afin de préserver leur propreté. Cette prestation sera incluse dans la prestation départ locataire.

Le nombre de prestations hôtelières s'élève environ à 400 par an.

On attire l'attention du prestataire sur le fait qu'il doit prévoir un stock suffisant afin d'être en mesure d'assurer les prestations hôtelières qui ont principalement lieu au printemps, ce qui impose d'avoir un stock suffisant estimé à 200 kits minimum.

a) Gestion des stocks de linge

IMT Mines Albi met à la disposition du prestataire un local dédié au stockage du linge de literie et de toilette. Ce linge doit être entreposé avec rigueur et méthode afin de permettre un contrôle contradictoire de l'état du stock simple et aisé.

Le linge sale sera entreposé dans des conteneurs (rigides ou souples) fournis par le prestataire.

Le départ des conteneurs pour nettoyage sera signalé dans les 2 jours ouvrés précédant la date effective.

Tout manquement à ces consignes pourra entraîner des pénalités.

2.12 ÉVACUATION DES EAUX USÉES

Le prestataire doit prendre les précautions nécessaires afin que les lavabos, urinoirs, éviers et siphons de sol ne soient pas utilisés pour le rejet des eaux usées.

Des éviers sont prévus pour les rejets et sont disponibles dans tous les locaux ménage des résidences.

Dans le cas où des déchets de produits ou de matériels utilisés par le prestataire seraient la cause d'obstruction des canalisations, cette dernière supportera les frais de remise en fonctionnement des installations.

2.13 ENLÈVEMENT DES DÉCHETS (TRI SÉLECTIF)

Gestion des déchets pour :

Résidence la Temporalité : Le prestataire s'engage à assurer la sortie sur la voie publique des conteneurs de déchets (OM et tri sélectif) qui devront être sortis et rentrés 2 fois par semaine, le soir, la veille du jour de ramassage.

Résidence Jacques Halfon : Le prestataire s'engage à assurer la sortie sur la voie publique des conteneurs de déchets (OM et tri sélectif) de la résidence. Les conteneurs devront être sortis et rentrés 2 fois par semaine, le soir, la veille du jour de ramassage. Cependant, le prestataire veillera à se plier à l'arrêté municipal en vigueur précisant que les conteneurs doivent être sortis après 22 heures et rentrés avant 8 heures pendant la période estivale (de mai à septembre).

Résidences Jarlard (1 à 5) et Gambetta : S'il est constaté un encombrement de déchets recyclables (verres ou cartons) autour des conteneurs semi-enterrés, le prestataire devra en assurer le tri et le dégagement dans les conteneurs adaptés.

Tout débordement de déchets devra être traité immédiatement.

2.14 FIN DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE

À la fin de chaque opération de nettoyage, les agents de propreté du prestataire veilleront à s'assurer de la fermeture des portes et des fenêtres et à l'extinction des lumières.

2.15 VITRERIE

Cette opération de nettoyage sera conduite dans le respect des règles de sécurité en vigueur. Les agents d'exécution disposeront de tous les moyens nécessaires à leur sécurité, moyens auxquels ils auront été formés, et notamment harnais, longes, perches, nacelles, descendeurs, etc...

Pour certains travaux en hauteur, il est possible d'accéder à des lignes de vie. Cela étant ces lignes de vie ne pourront être utilisées qu'avec l'accord du client.

L'ensemble de la prestation sera réalisé en une seule fois par bâtiment, dans les meilleurs délais. Un bon de fin de travaux devra être signé par le Client auquel un exemplaire sera remis.

Le prestataire travaillera en permanence dans le respect des règles de sécurité et avec les moyens d'accès adaptés. Les vitres qui poseront un réel problème d'accès ou de sécurité ne seront nettoyées qu'en accord avec le client.

Les informations relatives aux hauteurs ou difficultés d'accès, données dans les descriptifs et les tableaux de chiffrage ne sont pas exhaustives.

Le traitement de la vitrerie consiste à nettoyer les vitres fixes et mobiles et leurs encadrements, sur les deux faces ainsi que les panneaux opaques (partie en aluminium) du mur rideau.

Cette action devra être réalisée par moyen humide : soit par pulvérisation d'un détergent vitre et essuyage à l'aide d'une peau chamoisée (ou équivalent), soit à la raclette à vitres et au mouilleur.

Ne pas déplacer le mobilier contre les cloisons vitrées, faire si nécessaire le nettoyage à la peau chamoisée.

L'ensemble sera jugé satisfaisant lorsque toutes les surfaces seront uniformément transparentes et exemptes de poussières ou de traces.

Les produits de lavage seront choisis de façon à assurer une bonne conservation des ouvrages, notamment des subjectiles métalliques ou bois peints, ainsi que des joints d'étanchéité et des films de protection solaire.

☞ Avant de réaliser la prestation, la méthodologie de nettoyage devra être proposée au client pour acceptation.

2.16 VENTILATION MÉCANIQUE CENTRALISÉE (VMC) DES LOGEMENTS

La prestation à la demande « départ locataire » comprend le **démontage**, le lavage (dégraissage) et remontage de la VMC du logement. La remise en état éventuelle de la VMC reste à la charge du client mais devra être signalée dans la fiche de contrôle.

Attention : cette prestation requiert l'utilisation d'un escabeau.

2.17 VOLETS ROULANTS DES LOGEMENTS

La prestation de nettoyage des volets roulants comprend le nettoyage interne et externe du volet.

3 GESTION DU PERSONNEL

3.1 DÉFINITION DES PERSONNELS AFFECTÉS

3.1.1 Responsable non Œuvrant

Pour la bonne marche de l'ensemble des prestations sur les sites concernés, le prestataire affectera un responsable.

Sa fonction sera de mener à bien le suivi des prestations confiées dans le respect du cahier des charges.

Il veillera à ce que toutes les opérations soient assurées avec un niveau de qualité optimal.

Il assurera la gestion des équipes et des agents de propreté.

Il rendra compte au responsable du Client, de la situation des prestations et des éventuelles difficultés rencontrées lors de la réunion mensuelle.

Il visera le cahier de liaison à chaque visite du chantier.

Il aura autorité pour solutionner rapidement les problèmes liés à l'activité des opérations de nettoyage.

Il aura toutes les compétences professionnelles et techniques.

Il devra faire preuve de dynamisme, de pertinence et d'organisation.

Il devra respecter et faire respecter toutes les consignes du Client et montrera le bon exemple, tout particulièrement au niveau des règles de sécurité et de bonne conduite.

Le prestataire devra s'engager dans sa proposition sur le temps minimum de présence sur site de son agent d'encadrement.

3.1.2 Chef d'équipe

Le prestataire s'engage à suivre en direct l'exécution des opérations de nettoyage en détachant au quotidien un chef d'équipe pour assurer un encadrement du personnel et un contrôle efficace.

Ce personnel aura les qualités requises pour gérer avec pertinence les agents et la qualité de la propreté à rendre sur le site et assurer, en tant que de besoin la liaison avec les services opérationnels du client.

Le chef d'équipe ou son adjoint devra être disponible pendant les horaires suivants :

8h00 – 12h00 et 13h00 – 16h00

Le chef d'équipe réalisera un contrôle quotidien des prestations.

3.1.3 Personnel d'intervention et remplacement

Le prestataire s'engage, conformément aux dispositions des articles L. 1221-10, L3243-2 et R3243-1 du Code du Travail (article D8222-5.3°), à ce que ses salariés soient employés régulièrement.

Les travailleurs étrangers doivent être munis d'un titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu des dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

La proportion maximale des travailleurs d'aptitudes physiques restreintes, et leurs rémunérations par rapport au nombre total des travailleurs de la même catégorie employés à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché, seront conformes à la réglementation en vigueur.

Le prestataire organisera les sites de manière à anticiper sur les éventuelles absences de son personnel, en affectant, dans la mesure du possible, plusieurs agents pouvant assurer, par du temps complémentaire, l'ensemble des prestations.

Si cette organisation n'est pas possible compte tenu des impératifs d'IMT Mines Albi en termes de plage horaire, par exemple, le prestataire s'engage à palier toute absence par la mise en place d'agents extérieurs au site, en veillant toutefois à ce que ces derniers aient les qualifications requises pour le maniement des machines et des produits.

Toute absence devra être remplacée avant la prochaine vacation.

Toute absence devra être signalée immédiatement.

Un responsable du prestataire assurera la mise en route et l'encadrement de ces personnes remplaçantes.

Le prestataire veillera à limiter le turnover des agents affectés au marché afin de garantir la continuité et la qualité du service.

Le prestataire garantit que l'ensemble des agents affectés au marché bénéficie d'une formation adaptée aux prestations réalisées et maîtrise les techniques professionnelles, les protocoles d'hygiène, l'utilisation des matériels et produits ainsi que les règles de sécurité applicables aux résidences étudiantes.

3.2 SÉCURITÉ ET MODALITÉS D'ACCÈS

3.2.1 Procédure d'accès

Le prestataire devra impérativement respecter toutes les consignes du Client en matière d'accès des personnes sur le site et dans les divers locaux.

Les agents du prestataire devront être reconnaissables soit par leur vêtement ou un badge portant clairement le nom de l'entreprise.

3.2.2 Liste nominative du personnel

Le prestataire devra fournir à l'IMT Mines Albi dans un délai de 8 jours à compter de la date de départ du marché, la liste nominative ainsi que les horaires journaliers du personnel affecté à l'exécution du présent marché. Il sera également indiqué le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement responsable de l'exécution des prestations.

Cette liste devra être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, notamment si un salarié cesse ou commence son activité.

Le prestataire devra présenter tout nouveau salarié intervenant dans les locaux au responsable du site. En cas de manquement à l'information du responsable du site ou de la mise à jour de la liste précitée, une pénalité de 100€ HT sera appliquée immédiatement après la constatation des faits par IMT Mines Albi.

Le prestataire veillera à informer tout nouveau personnel des lieux où le matériel est entreposé, ainsi que le lieu et la nature des prestations à exécuter.

Le prestataire devra également, à la demande d'IMT Mines Albi, renseigner les imprimés et fournir tous documents utiles à l'établissement des badges qui peuvent être exigés pour la circulation de son personnel dans l'enceinte des locaux.

3.2.3 Vêtements de travail

Tout le personnel affecté à l'exécution des prestations devra porter une tenue de travail au logo et couleurs du prestataire.

Cette tenue devra être propre et correcte. Tout salarié du prestataire non revêtu de son vêtement de travail, sans insigne ou dans une tenue négligée ne sera pas admis sur le site.

Les vêtements de travail seront changés au moins une fois par an et à chaque fois que cela s'avérera nécessaire.

3.2.4 Comportement du personnel

Le personnel de l'entreprise du prestataire devra faire preuve de la plus grande discrétion.

Il appartient au responsable de l'équipe de veiller au respect des consignes liées à la bonne exécution de la prestation et en particulier aux règles de sécurité du travail.

Le manquement au respect de ces dispositions mettra le prestataire dans l'obligation de redresser la situation. Sans réaction positive du prestataire après mise en demeure par IMT Mines Albi, des sanctions seront prises.

Le personnel se conformera au règlement intérieur d'IMT Mines Albi. Il se verra éventuellement refuser l'accès des lieux s'il se présentait en état d'ébriété ou sous l'emprise d'une drogue.

3.2.5 Clause de Confidentialité

Le prestataire s'engage à ce que tous les renseignements commerciaux, juridiques, financiers, comptables, personnels, logistiques, relatifs à la sûreté des bâtiments ou autres concernant les locaux, les activités et le personnel d'IMT Mines Albi dont il pourrait avoir connaissance, ou qui lui seraient communiqués dans le cadre de l'exécution du présent marché, soient considérés comme confidentiels.

Le prestataire s'engage, tant pour lui-même, que pour ses salariés, à ne pas communiquer à quiconque, sous quelque forme que ce soit les renseignements recueillis. Toutes les mesures seront prises par le prestataire pour respecter cet engagement pendant et après la fin du présent marché.

3.3 CARNET DE LIAISON ET PLANNING

Le prestataire mettra en place, dès le démarrage du marché, un dispositif de suivi et de traçabilité des prestations permettant à IMT Mines Albi d'assurer un contrôle permanent de la bonne exécution des prestations.

Ce dispositif (proposé par le prestataire sous la forme d'un outil numérique, application, QR code) comprendra :

- un carnet de liaison dématérialisé ou partagé ;
- un planning actualisé des interventions ;
- un suivi des réclamations et demandes d'intervention ;

- un historique des prestations réalisées ;
- un système de traçabilité des présences et horaires des agents.

Le ou les agents du prestataire devront tous les jours viser ce cahier et remédier dans les meilleurs délais aux insuffisances signalées.

À chaque visite le personnel désigné au 3.1.2 contrôlera les observations du cahier de liaison et prendra toutes les dispositions utiles pour régler les éventuels problèmes ou malfaçons dans les meilleurs délais.

Le carnet de liaison devra permettre notamment :

- la consignation des observations formulées par IMT Mines Albi ;
- le suivi des anomalies constatées ;
- les actions correctives mises en œuvre ;
- les dates et heures des interventions ;
- l'identification des agents intervenants ;
- le suivi des prestations périodiques et exceptionnelles.

Le prestataire devra consulter quotidiennement ce dispositif et traiter dans les meilleurs délais toute observation ou anomalie signalée.

Toute réclamation ou demande d'intervention devra faire l'objet :

- d'un accusé de prise en compte ;
- d'une date prévisionnelle de traitement ;
- d'un retour de clôture après intervention.

Le prestataire conservera l'historique des échanges et interventions pendant toute la durée du marché et le tiendra à disposition d'IMT Mines Albi sur simple demande.

IMT Mines Albi pourra demander à tout moment l'édition ou l'extraction des données de suivi des prestations.

Le prestataire s'engage à assurer la fiabilité et la mise à jour régulière des informations figurant dans le dispositif de suivi.

Toute absence de mise à jour, défaut de traçabilité ou non-consultation du carnet de liaison pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues au marché.

Son passage sera consigné sur le cahier de liaison.

Le prestataire remettra à IMT Mines Albi un planning d'intervention pour les prestations courantes, mensuelles ou trimestrielles. Ce planning sera établi par le prestataire en accord avec les services opérationnels du client.

Toute mise à jour du planning devra être consignée dans le carnet de liaison.

Visite du chef d'agence ou d'un chargé de clientèle et des chefs d'équipe

Le prestataire s'engage à ce que son chef d'agence ou un représentant de sa direction rencontre à raison de **quatre fois par an**, le client. Elles ont pour but de faire un bilan trimestriel de la qualité du service rendu.

Ces rencontres sont complémentaires à la visite régulière (audit contrôle qualité) du responsable du nettoyage des résidences nommé par le prestataire dont la fonction est de suivre sur le terrain la bonne marche du service.

Un relevé de décisions signé par les deux parties sera établi à l'issue de chaque visite (audit).

3.4 FORCE MAJEURE

Les événements indépendants de la volonté des parties tels que notamment grève, émeute, incendie, inondation, explosion, cataclysme, fait des tiers, défaut d'alimentation électrique, bris ou avarie de machine ou matériel qui ne résulteraient pas d'un défaut d'entretien auquel on ne pourrait faire face à l'aide des moyens dont doivent normalement disposer les parties conformément aux règles de l'art, affectant l'exploitation des installations de production et de distribution du Prestataire suspendront l'exécution du présent marché pour la durée et dans la mesure de leurs effets, sans que le présent marché en soit pour autant prolongé.

Si de tels événements se produisaient, les parties s'engagent à se prévenir dans les meilleurs délais, à indiquer la durée probable et l'importance de la réduction des fournitures ou des consommations et à faire diligence pour limiter celle-ci au strict minimum.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de tout retard ou empêchement de prise de service de son personnel, dès lors qu'il est établi que ces difficultés sont dues à l'occupation ou l'obstruction par des piquets de grévistes d'IMT Mines Albi des locaux à nettoyer.

La grève éventuelle des transports en commun ne doit pas influencer sur le bon déroulement des opérations de nettoyage. Le prestataire fait son affaire des moyens de transport à mettre en place.

En cas de grève des préposés du prestataire, ce dernier est tenu d'assurer un nettoyage et un entretien minima et de diminuer le montant de la facturation dans la proportion de la prestation ou de la qualité non assurée.

Dans le cas de force majeure ou dans le cas d'événements rendant impossible les accès aux lieux d'exécution des prestations, IMT Mines Albi se réserve le droit de suspendre tout ou partie du marché sans que le Prestataire puisse prétendre à une indemnisation.

3.5 LOCAUX MIS À LA DISPOSITION DU PRESTATAIRE

Le prestataire devra tenir propres, rangés et clos les locaux mis à sa disposition. Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés, sous peine d'évacuation sans préavis par IMT Mines Albi, aux frais du prestataire.

IMT Mines Albi ne saurait être tenu pour responsable des disparitions de matériels ou produits, ni des effets personnels des préposés du prestataire.

Le stockage des produits est limité aux quantités requises nécessaires pour une durée d'une semaine et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toutes les précautions seront prises pour éviter que les produits ne laissent des traces au sol.

Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

Un état des lieux contradictoire pourra être réalisé.

3.6 MATÉRIELS ET PRODUITS

La mécanisation sera préconisée dans la mesure où celle-ci est compatible avec la qualité des prestations et la nature des supports.

La liste du matériel devra être soumise à IMT Mines Albi avec les renseignements suivants :

- Notice technique avec provenance et origine du matériel,

- Qualités techniques et conseils d'utilisation.

Les appareils doivent satisfaire aux règles de sécurité et de prévention des accidents du travail, être en parfait état d'utilisation, être antichocs et les plus silencieux possibles, être adaptés aux différentes tâches.

Les appareils électriques doivent :

- Être conformes aux normes électriques avec la double isolation et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et prolongateurs, en nombre et longueurs suffisantes, devant être maintenus en parfait état, et être adaptés aux caractéristiques du site ;
- Les appareils utilisant en combiné l'eau et l'électricité seront équipés d'un disjoncteur différentiel.

Les appareils roulants (chariots, aspirateurs, échafaudages...) devront être équipés de roues anti-marquages.

Le matériel thermique ne sera utilisé qu'en extérieur. Pour d'éventuels entrepôts, l'autorisation d'IMT Mines Albi sera nécessaire.

Le matériel électrique à batteries sera régulièrement entretenu afin d'éviter les débordements d'acide ; à ce titre il est préconisé des batteries à remplissage automatique.

Il est formellement interdit de vider les autolaveuses du haut d'un quai ou escalier. Les eaux sales seront vidées dans un regard de tout à l'égout, les regards extérieurs d'eaux pluviales n'étant pas réservés à cet effet.

Les échelles et escabeaux seront protégés à leurs extrémités supérieures et munis de patins protecteurs antidérapants aux pieds.

L'ensemble de ces matériels est régulièrement contrôlé conformément aux règles en vigueur.

IMT Mines Albi mettra à la disposition du prestataire les nacelles suivantes (utilisation uniquement sur le site de Jarlard) :

- MANITOU AETJ 170L (caces 3B)
- JLG Industries (caces 1A)

Pour l'utilisation de ce matériel il sera établi à chaque fois, conjointement, un planning prévisionnel et un plan de prévention particulier. On rappelle que l'utilisation de ces matériels est soumise à l'obtention d'un Caces adapté.

L'utilisation de camion, nacelle autre que celle mise à disposition, fera l'objet d'une autorisation préalable d'IMT Mines Albi.

Le prestataire fournira tous les produits de nettoyage et d'entretien adaptés à l'exécution des prestations. Ces produits ne devront être ni corrosifs ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages.

Les produits d'entretien ne rendront pas les sols glissants.

La liste des produits sera remise à IMT Mines Albi, accompagnée des fiches techniques de données de sécurité au démarrage du marché et à chaque changement de produit.

La conformité des produits respectera la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs, le potentiel d'hydrogène (pH).

L'affichage réglementaire sera mis en place par le prestataire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.

IMT Mines Albi se réserve le droit :

- d'interdire les matériels et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations,
- de réclamer les rapports de contrôle et de vérification, conformément à la réglementation,
- de vérifier ou de faire vérifier la conformité des produits et machines aux frais du Prestataire.

Aucun changement de produit ne sera autorisé sans l'accord préalable d'IMT Mines Albi. La fiche de données de sécurité ainsi que le rapport de laboratoire d'analyse scientifique devront être remis à IMT Mines Albi.

Tout matériel défectueux ou produit rebuté sera déclaré hors service, enlevé du site et remplacé par le Prestataire à ses frais.

Les nettoyages consécutifs à des fuites d'huile de matériel hydraulique, au renversement de produits ou fluides, et d'une manière générale, tous dommages causés aux installations et équipements, seront à la charge du Prestataire.

Le matériel mis éventuellement à la disposition du prestataire reste sous son entière responsabilité.

L'environnement

Dans le cadre des engagements relatifs au développement durable, IMT Mines Albi souhaite travailler avec des partenaires qui mettent en œuvre des opérations de nettoyage quotidiennes ou ponctuelles à l'aide de produits conformes aux nouvelles obligations pour le respect de l'environnement.

Par conséquent, le prestataire s'engage à mettre en œuvre des méthodes de nettoyage limitant au strict minimum l'utilisation de produits chimiques.

Il aura la responsabilité de la bonne observation par ses préposés des règlements de sécurité et de lutte contre la pollution atmosphérique et contre la pollution des eaux. À ce propos le prestataire mettra en œuvre des procédures de travail favorisant l'utilisation de supports de nettoyage microfibrés sans produit. Les éventuels produits de nettoyage utilisés sur le site devront être non polluants dans le respect de la biodiversité.

Ils répondront impérativement aux obligations relatives au **Développement Durable**.

Notre hygiène passe aussi par celle de notre environnement. Les produits d'entretien seront entièrement écologiques et naturels. Label écologique de l'union européenne et règlement européen 648/2004/CE.

Les tensioactifs seront sur base végétale.

Les écoproduits nécessaires à votre prestation auront également les qualités, permettant de faire des économies d'eau.

Le prestataire développera dans le mémoire technique, la politique qu'il envisage de mettre en œuvre.

3.7 SÉCURITÉ – PLAN DE PRÉVENTION

Après une visite des lieux et avant le début du marché, le prestataire et IMT Mines Albi définiront ensemble les mesures à prendre par chacun d'eux pour éviter les risques pouvant résulter de l'exercice simultané en un lieu de leurs activités. Ils se conformeront aux dispositions prévues par la loi relative aux travaux effectués par une entreprise extérieure au sein d'une entreprise utilisatrice et établiront un plan de prévention.

Le prestataire s'engage à informer son personnel des instructions en vigueur sur les sites d'IMT Mines Albi, dont il reconnaît avoir pris connaissance, à les faire respecter et à rappeler :

- Les procédures d'alarme et d'évacuation incendie,
- Le contrôle de la fermeture des portes et issues,
- La procédure en cas d'appel téléphonique des secours,
- L'interdiction de vider les cendriers avec les corbeilles à papiers (réceptacle métallique)
- Les risques et précautions à prendre dans le cadre de travail en hauteur,
- Le respect de locaux interdits, du non-encombrement des circulations,
- De la conduite à tenir quant à l'utilisation des prises de courant et des dangers électriques,
- Des règles et moyens pour l'utilisation combinée de l'eau et l'électricité,
- De l'interdiction au mélange des produits,
- Des interdictions relatives à l'utilisation du matériel d'IMT Mines Albi (fax, ordinateurs, photocopieurs...) sans autorisation expresse.

Tout manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes qui précèdent entraînant des dommages relèveront de la responsabilité du Prestataire.

3.8 CONSIGNES GÉNÉRALES

Le prestataire s'engage à ce que son personnel et lui-même respectent :

- Les consignes écrites ou verbales d'IMT Mines Albi, notamment celles inscrites sur le cahier de liaison.
- Les consignes de mise sous alarme.
- La fermeture des fenêtres des volets et des portes.
- Le respect des procédures d'accès ou de sortie des sites.
- Les horaires d'intervention prévus sur les sites.
- Les consignes, règles et interdictions relatives aux règlements intérieurs des deux entreprises.

Le prestataire devra éviter tout éclairage superflu, il veillera à ce que l'éclairage soit limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations.

Le branchement de plusieurs appareils sur une même prise est rigoureusement interdit.

Le personnel du prestataire prendra toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

D'une façon générale, le prestataire devra prendre immédiatement toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser les contrevenants à ce qui précède, à toutes malfaçons dans le travail, à toutes dégradations, à tout non-respect de la sécurité, signalées ou non par IMT Mines Albi.

Tout manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes qui précèdent entraînant des dommages relèveront de la responsabilité du Prestataire.

3.8.1 Horaires de travail

Les prestations de nettoyage devront être exécutées dans le respect des contraintes d'exploitation des résidences étudiantes et de manière à limiter les nuisances pour les occupants.

Les jours d'intervention s'entendent du lundi au vendredi, hors jours fériés, sauf demande particulière d'IMT Mines Albi.

Les prestations courantes de nettoyage des parties communes devront être réalisées prioritairement dans les plages horaires suivantes :

- entre 9h00 et 12h00 pour les résidences étudiantes ;
- les horaires précis par résidence seront arrêtés conjointement entre IMT Mines Albi et le Prestataire lors de la mise en place du marché.

Les prestations à la demande, remises en état, prestations hôtelières ou interventions spécifiques pourront être réalisées en dehors de ces horaires, après accord préalable d'IMT Mines Albi.

Lorsque les mêmes équipes interviennent à la fois sur les prestations courantes et les prestations à la demande, les prestations à la demande ne pourront débuter qu'après l'achèvement complet des prestations courantes programmées.

Le prestataire s'engage à respecter strictement les horaires validés par IMT Mines Albi. Toute modification d'organisation, d'horaires ou de répartition des équipes devra être signalée préalablement au service hébergement et validée par celui-ci.

Le prestataire devra garantir une présence effective des agents conforme au planning transmis. Les temps de présence durant les prestations devront être cohérents avec :

- les surfaces à traiter ;
- les fréquences prévues ;
- les objectifs de qualité définis au marché ;
- les délais d'exécution attendus.

Le Prestataire s'engage à affecter des moyens humains suffisants afin d'éviter toute exécution précipitée ou incompatible avec le niveau de qualité attendu.

Toute absence d'un agent devra être signalée sans délai au service hébergement et faire l'objet d'un remplacement dans les meilleurs délais afin d'assurer la continuité du service.

IMT Mines Albi pourra à tout moment procéder à des contrôles de présence des agents au regard du planning transmis par le prestataire.

Les interventions exceptionnelles en dehors des plages horaires habituelles (urgence, manifestations, accueil spécifique, remise en état urgente, désinfection, etc.) pourront être demandées par IMT Mines Albi. Le prestataire devra alors proposer une organisation adaptée dans les délais compatibles avec le besoin exprimé.

Le prestataire veillera à ce que les prestations soient réalisées dans des conditions limitant :

- les nuisances sonores ;
- les perturbations pour les résidents ;

- les risques de glissade ;
- les encombrements des circulations ;
- les consommations inutiles d'eau et d'électricité.

3.8.2 Transmission des badges et des clefs

IMT Mines Albi communiquera des badges ainsi que des clefs à l'entreprise prestataire afin que le service de nettoyage puisse être assuré.

Le prestataire s'engage à en faire bon usage et à restituer les clefs sur simple demande du client.

Le prestataire s'engage à signaler toute anomalie ou perte de clefs dans les plus brefs délais et en assumera les responsabilités financières.

Le prestataire doit maintenir fermées les portes d'accès aux bâtiments et fenêtres, éteindre les lumières après son passage dans les locaux.

En fin de marché, elle est tenue de remettre à IMT Mines Albi les clés et badges confiés initialement.

3.8.3 Fournitures

Les fournitures de l'eau, du courant électrique sont à la charge unique d'IMT Mines Albi.

Celle-ci mettra à la disposition du prestataire un local pour entreposer son matériel et ranger les vêtements de son personnel, ainsi qu'un lieu d'évacuation pour les déchets résultants du nettoyage.

4 CONTRÔLES ET PÉNALITÉS

4.1 CONTRÔLE QUALITÉ

4.1.1 Organisation du contrôle qualité

IMT Mines Albi pourra procéder à tout moment à des contrôles de la qualité des prestations réalisées, de manière programmée ou inopinée.

Ces contrôles pourront être réalisés :

- par les représentants d'IMT Mines Albi ;
- par le service hébergement ;
- par toute personne ou société mandatée à cet effet.

Les contrôles porteront notamment sur :

- l'état de propreté des locaux ;
- le respect des fréquences ;
- le respect des horaires ;
- la présence effective des agents ;
- le respect des consignes du marché ;
- la qualité des prestations réalisées ;
- l'approvisionnement des consommables ;
- la traçabilité des interventions.

Le titulaire s'engage à faciliter les opérations de contrôle et à transmettre tout document utile à leur réalisation.

4.1.2 Méthodologie du contrôle

Les contrôles qualité auront pour objet de vérifier la conformité des prestations réalisées au regard des exigences du marché, des fréquences prévues, des règles de l'art et du niveau de qualité attendu par IMT Mines Albi.

Les contrôles pourront être :

- programmés ;
- inopinés ;
- contradictoires ou non contradictoires selon la situation constatée.

Ils pourront porter notamment sur :

- les parties communes ;
- les sanitaires ;
- les circulations ;
- les logements ;
- les locaux techniques ;

- les espaces extérieurs ;
- les prestations hôtelières ;
- les prestations périodiques ;
- l'approvisionnement des consommables ;
- le respect des horaires et des plannings ;
- la présence effective des agents.

Les contrôles seront réalisés sur la base :

- du planning transmis par le titulaire ;
- des fréquences contractuelles ;
- des fiches de contrôle qualité ;
- des observations consignées dans le carnet de liaison ;
- des réclamations signalées par les usagers ou les services d'IMT Mines Albi.

Les contrôles pourront donner lieu :

- à des constats écrits ;
- à des photographies horodatées ;
- à des relevés de présence ;
- à des observations contradictoires ;
- à des demandes de reprise immédiate.

Le contrôle qualité portera notamment sur :

- l'absence de salissures visibles ;
- l'absence de traces ;
- l'absence d'odeurs anormales ;
- l'état des sols ;
- la propreté des équipements et mobiliers ;
- l'état des sanitaires ;
- le vidage des corbeilles ;
- le réapprovisionnement des consommables ;
- le respect des consignes d'hygiène et de sécurité.

Chaque anomalie constatée sera classée selon son niveau de gravité :

- **mineure (0)**
- **significative (1)**
- **critique (2)**

Les anomalies critiques correspondent notamment :

- à une prestation non réalisée ;
- à une absence de nettoyage manifeste ;
- à un défaut d'hygiène important ;
- à un risque pour la sécurité des occupants ;
- à l'absence de consommables essentiels ;
- à une absence non remplacée impactant le service.

À l'issue du contrôle, une fiche de synthèse pourra être transmise au titulaire avec :

- les anomalies constatées ;
- les actions correctives demandées ;
- les délais de reprise ;
- les éventuelles réfections ou pénalités applicables.

Le titulaire devra mettre en œuvre les mesures correctives demandées dans les délais fixés par IMT Mines Albi et rendre compte des actions réalisées.

Les contrôles réalisés par IMT Mines Albi feront foi jusqu'à preuve du contraire.

4.1.3 Éléments de définition en vue des contrôles

La qualité des prestations devra dans chaque cas particulier être satisfaisante au regard des critères ci- après :

- Aspect - Confort
- Hygiène – Sécurité

Pour chacun de ces critères, le niveau de qualité à atteindre est fonction de la nature des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent et de leur affectation.

Aspect

D'une façon générale, l'aspect est l'apparence sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.

Confort

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

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers de l'aspect (déterminé en raison de son apparence) et des perceptions (olfactives, tactiles, auditives).

En ce qui concerne les perceptions olfactives, l'emploi de produits appropriés devra permettre de supprimer ou masquer les mauvaises odeurs. Une attention devra être portée sur la tolérance de ces produits dans certains locaux sensibles.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les surfaces traitées ne devront pas être désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement devra être évité.

Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement, aussi bien des surfaces, que des atmosphères ambiantes.

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

- Respecter les dispositions du code du travail (art. R232-10),
- Réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

Sécurité

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin de ne présenter aucune surface glissante dangereuse pour les usagers.

4.1.4 Procédure de notation

Les locaux considérés sont notés suivant la fiche de contrôle de 0 à 2 selon la méthodologie définie au chapitre 4.1.2.

Le prestataire du marché mettra en œuvre sans délai les actions de correction.

4.1.5 RETOUR DES FICHES DE PRESTATIONS À LA DEMANDE

Les prestations à la demande définies au chapitre 0 à font l'objet de fiches d'autocontrôle qui devront être impérativement retournées au service hébergement dans les meilleurs délais avec un maximum de 48h.

La mise en paiement de ces prestations ne pourra se faire qu'après contrôle et retour de ces fiches.

4.2 RÉFACTIONS ET PÉNALITÉS

Voir l'article 6.2 du CCAP.

5 DÉSIGNATION DES PRESTATIONS

Les préconisations en matière de prestations et de fréquences de ces prestations, dans tous les descriptifs désignés dans le CCTP, ne sont pas exhaustives, elles représentent le niveau minimum du service jugé par le client nécessaire à assurer la prestation sur les sites.

Explications relatives aux fréquences :

Les fréquences repérées par un point bleu foncé ● s'appliquent en fonction des fréquences désignées dans le dossier de chiffrage.

Les prestations repérées par un point rouge s'effectuent à la demande.

L'ensemble des prestations définies au présent marché devra être exécuté de manière à garantir en permanence :

- un état de propreté satisfaisant ;
- un niveau d'hygiène compatible avec l'usage des locaux ;
- la sécurité des occupants ;
- le confort des résidents et usagers ;
- l'absence de salissures visibles, mauvaises odeurs ou accumulations de déchets.

Le titulaire demeure responsable de l'adaptation des moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

6 DESCRIPTION DES FRÉQUENCES

- Fréquences

Les fréquences indiquées dans le présent CCTP constituent des minimums d'intervention.

Le titulaire devra adapter ses moyens et, si nécessaire, augmenter les fréquences afin de maintenir un niveau de propreté conforme aux exigences du marché.

- Ajustement selon occupation

Le titulaire tiendra compte des variations d'occupation des résidences, des périodes de rentrée, des prestations hôtelières, des manifestations et des périodes de forte fréquentation afin d'adapter l'organisation des prestations.

- Prestations exceptionnelles

IMT Mines Albi pourra demander des prestations exceptionnelles ou renforcées notamment :

- en cas de sinistre ;
- de travaux ;
- d'évènement particulier ;
- d'épidémie ;
- de forte occupation ;
- de dégradation importante des locaux.

Le titulaire devra proposer une organisation adaptée dans des délais compatibles avec l'urgence de la situation.

6.1 Halls ou sas d'entrée, circulations, dégagement et assimilés

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel	
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x
Sols durs (carrelage, thermoplastique, ciment peint, ...) traités en balayage humide et exempts de toutes salissures, traces ou poussières.		●								
Sols durs (carrelage, thermoplastique, ciment peint, etc.) traités en lavage à plat ou mécanique si possible et exempts de toutes salissures, traces ou poussières.				●						
Tapis devant les portes ou aux abords des accès, aspirés et exempts de toutes salissures ou poussières ⁽¹⁾					●					
Ensemble, de la signalétique, tableaux, panneaux d'affichage, boîtiers de sécurité, fresques murales et boiseries, exempt de toutes salissures ou poussières.							●			
Radiateurs, extincteurs, tout équipement exempt de toutes salissures ou poussières.							●			
Poignées de portes et tours d'interrupteurs exempts de toutes salissures ou poussières.							●			
Allèges, bords de fenêtres, plinthes et tous autres rebords, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.							●			
Parties basses des parois verticales jusqu'à 1.70 m de hauteur, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.							●			
Vérification dans les locaux concernés de la présence éventuelle de toiles d'araignées et action selon visuel.							●			
Nettoyage profond des sols thermoplastiques.										●
Décapage des sols carrelés.										●
Ensemble des bouches d'aération, de ventilation, de climatisation, exempt de toutes salissures, taches ou poussières.										●
Si nécessaire : portes vitrées, vitres des sas d'entrée et parois vitrées exemptes de toutes traces de souillures ou de poussières.							●			
Si nécessaire : portes pleines exemptes de toutes salissures ou de poussières.							●			
Évacuation des prospectus entassés dans les boîtes aux lettres (après demande du Sce Hébergement)									●	
Enlèvement d'encombrants et détritux sur les paliers, halls et circulations										●

(1) Jarlard : 8 tapis ; Temporalité : 2 tapis ; Jacques Halfon : 2 tapis ; Gambetta : 1 tapis
Total : 13 tapis

6.2 Escaliers, paliers et assimilés

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel	
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x
Escaliers et paliers en PVC et Bois, traités par aspiration ou similaire, exempts de toutes poussières.		●								
Contremarches et rainures exempts de toutes salissures ou traces.		●								
Escaliers et paliers en PVC et Bois, traités en lavage et exempts de toutes salissures ou traces.				●						
Vérification dans les locaux concernés de la présence éventuelle de toiles d'araignées et action selon visuel.							●			
Radiateurs, extincteurs et tout équipements exempts de toutes salissures ou poussières.							●			
Parties basses des parois verticales jusqu'à 1.70 m de hauteur et plinthes, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.							●			
Portes pleines exempts de toutes salissures ou de poussières.										●
Panneaux vitrés, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.										●
Rampes, balustres ou mains-courantes, exempts de toutes salissures ou de poussières.										●
Nettoyage profond des marches en thermoplastique.									●	
Décapage des marches carrelées.									●	
Enlèvement d'encombrants et détritux sur les paliers, et circulations										●

6.3 Salles de convivialité

Gambetta 1 et 2 : 2 salles TV, Jacques Halfon : salle voutée et Temporalité : hall/salon

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS										
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel		Selon contrôle visuel
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x	
Aération des locaux, fermeture des portes et extinctions des lumières					●						
Poubelles vidées et propres, sacs en place					●						
Sols durs (carrelage, thermoplastique, parquet, ciment peint, ...) traités par aspiration et exempts de toutes poussières					●						
Sols durs (carrelage, thermoplastique, parquet ciment peint, ...) traités en lavage à plat et exempts de toutes salissures, traces.					●						
Ensemble du mobilier, sièges et objets meublants exempts de toutes salissures ou poussières						●					
Poignées de portes et tours d'interrupteurs exempts de toutes salissures, taches							●				
Parties basses des parois verticales jusqu'à 1.70 m de hauteur exemptes de toutes salissures, taches ou poussières							●				
Allèges, bords de fenêtres, plinthes et tous autres rebords, exempts de toutes salissures, taches ou poussières							●				
Radiateurs, extincteurs, et tout équipements exempts de toutes salissures							●				
Ensemble des bouches d'aération, de ventilation, de climatisation, exempt de toutes salissures, taches ou poussières								●			
Nettoyage du salpêtre de la salle voutée de Jacques Halfon									●		
Portes pleines exemptes de toutes salissures ou de poussières											●
Ensemble des locaux concernés, exempts de toiles d'araignées											●
Nettoyage profond des sols thermoplastiques										●	
Décapage des sols carrelés										●	

6.4 Laveries et locaux ménages

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS										
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel		Selon contrôle visuel
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x	
Nettoyage des bacs à eau dans la salle ménage.		●									
Respect du tri sélectif dans les locaux ménage.		●									
Sols durs traités en lavage à plat ou si possible mécanique et exempts de toutes salissures, traces ou poussières.				●							
Vérification dans les locaux concernés de la présence éventuelle de toiles d'araignées et action selon visuel.							●				
Radiateurs, extincteurs et tout équipement similaire exempts de toutes salissures.							●				
Poignées de portes et contours d'interrupteurs exempts de toutes salissures, taches.							●				
Parties basses des parois verticales jusqu'à 1.70 m de hauteur exempts de toutes salissures, taches ou poussières.							●				
Allèges, bords de fenêtres, plinthes et tous autres rebords, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.							●				
Ensemble des bouches d'aération, de ventilation, de climatisation, exempt de toutes salissures, taches ou poussières.								●			
Hottes et filtres nettoyées et propres, exempts de toutes salissures.								●			
Faïences murales nettoyées et propres, exemptes de toutes salissures.								●			
Parties hautes nettoyées et propres, exemptes de toutes salissures.								●			
Grilles et siphons de sol, nettoyés et propres, exempts de toutes salissures.								●			
Lavage des extérieurs des machines à laver, sèches linge et du compartiment lessive.								●			
Décapage des sols carrelés.										●	
Portes vitrées, vitres des sas d'entrée, exemptes de toutes traces ou souillures.											●
Portes pleines exemptes de toutes salissures ou de poussières.											●

Observation : Attention, à Jacques Halfon, il n'y a pas de point d'eau dans les étages.

6.5 Sanitaires et assimilés

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel	
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x
Gambetta 1 : 1 sanitaire double ; Gambetta 2 : 1 sanitaire double ; Temporalité : 1 sanitaire double Jacques Halfon : 1 sanitaire dans la salle voutée										
Équipements sanitaires (sauf J. Halfon): lavabos, miroirs, robinetterie, cuvettes de WC, lunettes, abattants et des urinoirs propres et désinfectés, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.					●					
Poubelles vidées et propres, sacs de protection mis en place.		●								
Poignées et entourages au niveau des portes, propres et désinfectés.		●								
Sols balayés et lavés, à l'aide de produit détergent, désinfectant. Attention ne pas surdoser afin de ne pas avoir un effet collant, Alternier avec un détergent neutre si nécessaire.		●								
Appareils de distribution : Distributeurs divers, papier WC, savon, essuie-mains, ... propres et désinfectés, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.		●								
Murs et des tuyauteries apparentes nettoyés et exempts de toutes salissures, taches ou poussières						●				
Faïences murales jusqu'au plafond hauteur 2.50m, propres et, exemptes de toutes salissures, taches ou poussières						●				
Radiateurs, extincteurs et tous équipements exempts de toutes salissures ou poussières.						●				
Luminaires accessibles environ 2 m, nettoyés et exempts de toutes salissures, taches ou poussières.						●				
Siphons de sol, remplis d'eau, propres et désinfectés.						●				
Portes, et des huisseries, propres et désinfectées, exemptes de toutes salissures, taches ou poussières, fréquence supérieure si nécessaire.						●				
Socle et balayette, propres et désinfectés.						●				
Bouches de ventilation nettoyées.								●		
Pulvérisation d'un produit antifongique sur les joints de carrelage (murs et sols).									●	
Fournitures sanitaires mises en place, celles-ci étant à la charge du prestataire (savon, papier toilette).										●
Balayettes et socles changés wc suivant nécessité.										●
Sols carrelés, décapés, suivant nécessité.										●

Attention ! : Utilisation obligatoire de produit bactéricide Norme NF-T 72-150 –151 n'altérant pas les chromes et les inox.

6.6 Extérieurs, abords et coursives

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdo		Mensuel		Annuel				Selon contrôle visuel
		2x	1x	2x	1x	6x	4x	2x	1x	
Nettoyage des boîtes aux lettres et enlèvement des toiles d'araignées							●			
Balayage des sols carrelés avec enlèvement des papiers et détritux divers				●						
Lavage des sols carrelés				●						
Nettoyage et enlèvement de détritux (plastiques, verres, cartons, etc..) dans un rayon de 10 m de l'accès aux résidences.				●						
Nettoyage profond des marches de la tourette de Jacques Halfon									●	
Nettoyage des escaliers extérieurs Arrière Gambetta 1 côté nord vers le carré (démoussage, lavage haute pression à faire en juin)									●	
Puits de lumière (à côté de la salle télé) Jacques Halfon	●								●	
Nettoyage de l'escalier extérieur menant à la salle voutée de Jacques Halfon	●								●	

6.7 Vitres intérieures et extérieures, VMC

IMT MINES ALBI prévoit un moyen d'élévation pour le nettoyage des vitres des bâtiments du campus JARLARD (hauteur de 10 à 15 mètres).

Le prestataire prévoira les moyens nécessaires pour les autres résidences mais privilégiera au maximum l'utilisation de la perche télescopique.

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdo		Mensuel		Annuel				Selon contrôle visuel
		2x	1x	2x	1x	6x	4x	2x	1x	
Enlèvement des traces apparentes sur les portes des accès.			●							
Nettoyage des vitres sur les deux faces et des émaillures extérieures sur la face extérieure.									●	
Nettoyage des volets roulants sur les 2 faces et des encadrements.									●	
Nettoyage des 2 bouches d'aération dans les logements (Le démontage des bouches se fait par simple déclipage).									●	
Rideaux occultants de Jacques Halfon dépoussiérés, exempts de toutes salissures, taches ou poussières.									●	

6.8 Emplacements poubelles

Concerne seulement la Temporalité et Jacques Halfon.

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel	
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x
Nettoyage des containers mobiles										

Option : contraintes horaires de sortie des containers et poubelles, voir l'2.13

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel	
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x
Containers poubelles de Jacques Halfon à sortir le soir et le matin 2 fois par semaine suivant les contraintes horaires										

6.9 Literie

PRESTATIONS	FRÉQUENCE DES PRESTATIONS									
	ALD	Hebdomadaire					Mensuel		Annuel	
		5x	4x	3x	2x	1x	2x	1x	2x	1x
Nettoyage des couettes										

6.10 Prestations à la demande

6.10.1 Logements – Arrivée locataires

Prestation à la demande « **spéciale rentrée** » à faire selon le protocole suivant :

- **Dans salle d'eau :**
 - Dépoussiérage du mobilier ;
 - Balayage des sols
- **Studio :**
 - Balayage des sols
 - Dépoussiérage : :
 - Mobilier de bureau (intérieur/extérieur) ;
 - Table(s) et tabouret(s) ;
 - Enlèvement des toiles d'araignées.
- **Kitchenette :**
 - Dépoussiérage : plan de travail, plaque de cuisson, évier ;
- **Studio :**
 - Remettre en place tabouret sous tables, chaise(s) sous bureau, refermer fenêtre et volet roulant.
 - Éteindre les lumières et refermer le logement à clé.

Ces prestations restent exceptionnelles et correspondent à des logements restés inoccupés pendant une durée importante. On peut évaluer le nombre de ces prestations à la demande aux environ de 40 par an maximum

6.10.2 Logements – Remise en état des chambres après le départ d'un locataire

Prestation à la demande à faire selon ce protocole :

- **Studio :**
 - Aération du studio
 - Uniquement sur ordre du service hébergement, remplacement de la housse de matelas
 - Alèse à envoyer au nettoyage
 - Aspiration sur le pourtour du sommier
 - Aspiration des sols
- **Dans salle d'eau :**
 - Pulvériser produit détartrant et laisser agir (robinetterie, lavabo, WC, parois et pommeau de douche)
 - VMC Démontage de la grille et trempage dans liquide dégraissant.
 - Démontage et nettoyage bonde de douche
- **Kitchenette :**
 - Débrancher réfrigérateur pour le laisser dégivrer (Prise électrique dans le meuble sous évier)
 - Pulvériser produit dégraissant sur plaques de cuisson (produit spécifique induction), plan de travail et carrelage : laisser agir
 - Pulvériser produit dégraissant sur :
 - Placard bas et haut (intérieur/extérieur) ;
 - Ouvrir le panneau de Hotte (déverrouiller l'ouverture).
 - VMC Démontage de la grille et trempage dans liquide dégraissant.
- **Dans salle d'eau :**
 - Nettoyage et Rinçage :
 - Robinetterie ;
 - Lavabo ;
 - Miroir ;
 - Cuvette ;
 - Parois de douche, pommeau de douche et bonde ;
 - Dérouleur papier WC ;
 - Étagère sous lavabo (si présente).
 - Lavage des sols
 - VMC Remontage de la grille après rinçage et séchage.
- **Studio :**
 - Dépoussiérage et nettoyage :
 - Mobilier de bureau (intérieur/extérieur) ;
 - Table(s) et tabouret(s) ;
 - Dessus luminaire à portée de mains (appliques, tête de lit, néon...).
- **Kitchenette :**
 - Nettoyage et Rinçage :
 - Plan de travail, plaque de cuisson à induction, évier et carrelage (enlever les détritus de l'évacuation) ;
 - Placard bas et haut (intérieur/extérieur) ;
 - Hotte (panneau à remonter).
 - VMC Remontage de la grille après rinçage et séchage.
 - Tirer le réfrigérateur et dépoussiérer l'arrière.
 - Dégraisser le sol à l'emplacement du réfrigérateur.
 - Nettoyer l'extérieur et l'intérieur du réfrigérateur (Remettre les bacs en place).
 - Remettre le réfrigérateur en place.
 - Laisser la porte du réfrigérateur ouverte.
- **Studio :**
 - Nettoyage vitres et volet roulant
( Jaques Halfon et Temporalité nettoyage et désinfection rideaux occultants)
 - Nettoyage des fenêtres et portes recto-verso (ne pas oublier pas-de-porte, champs des portes, et porte entrée côté ext. du logement).
 - Nettoyage des interrupteurs.
 - Nettoyage des rails placard.
 - Aspiration et lavage des sols.
 - Pulvérisation désinfectante sur le matelas
 - Mise en place d'une alèse propre ou, s'il y a eu demande de jeter l'alèse, mettre en place alèse neuve.
 - Remettre en place tabouret sous tables, chaise(s) sous bureau, refermer fenêtre et volet roulant.
 - Éteindre les lumières et refermer le logement à clé.

On peut évaluer le nombre de ces prestations à la demande aux environ de 500 par an soit, environ 150 logements en mars, 250 répartis sur avril-juin et une centaine le reste de l'année. Ce chiffre ne constitue pas un engagement d'IMT Mines Albi, il est donné à titre indicatif.

Nota : Les couettes et les housses de couettes appartiennent à IMT Mines Albi mais le prestataire devra assurer leur nettoyage et leur suivi quantitatif. Les oreillers et alèses sont fournis par IMT Mines Albi.

6.10.3 Logements – Prestations hôtelières

À la demande du service hébergement, le prestataire peut être amené à réaliser des prestations hôtelières. Ces prestations sont peu nombreuses en cours d'année scolaire, mais leur nombre peut devenir conséquent à partir du mois d'avril jusqu'au mois de juillet et en fonction des diverses manifestations.

Cette prestation fera l'objet de trois bons de commande spécifiques : un pour « Arrivée hôtelière STANDARD », un pour « Arrivée hôtelière PREMIUM » et un autre pour « Départ hôtelier ».

Ces prestations à la demande sont à faire les protocoles suivants :

1. « Arrivée hôtelière STANDARD » :

→ **Si présence de poussière, dépoussiérer et balayer**

- **Dans salle d'eau :**
 - Mise en place des fournitures suivantes :
 - 2 serviettes de toilette et tapis de bain
 - Savonnette et gobelet plastique jetable emballés
 - 2 rouleaux de papier WC
 - 1 sac poubelle propre à disposition
- **Studio :**
 - Faire le lit :
 - Mettre en place le kit de literie hôtelier
 - Éteindre les lumières et refermer le logement à clé

2. « Arrivée hôtelière PREMIUM » :

→ **Si présence de poussière, dépoussiérer et balayer**

- **Dans salle d'eau :**
 - Mise en place des fournitures suivantes :
 - Drap de bain et serviette de toilette
 - Savonnette et gobelet plastique jetable emballés
 - Papier WC
 - 1 sac poubelle propre à disposition
 - 1 mini savon/gel douche liquide ;
 - 1 mini shampoing liquide ;
 - 1 kit hygiène dépannage
- **Cuisine :**
 - Mise en place des fournitures suivantes :
 - 1 éponge emballée
 - 1 torchon/essuie-tout
 - 1 mini liquide vaisselle
- **Studio :**
 - Faire le lit :
 - Mettre en place le kit de literie hôtelier
 - 1 bouteille d'eau 50 cl
 - 1 biscuit emballé
 - Éteindre les lumières et refermer le logement à clé

3. « Départ hôtelier » :

- **Studio :**
 - Aération du studio.
 - Évacuation de l'alèse jetable.
 - Enlèvement des housses de couette et taie d'oreiller pour envoi au nettoyage.
 - L'oreiller est à remettre au stock, gardé dans un sac en plastique et sur étagère.
 - La couette ne sera envoyée au nettoyage que sur ordre du service hébergement.
 - Enlèvement du linge de toilette, gobelet et savonnnette (ou autre consommables si PREMIUM)
- **Dans salle d'eau :**
 - Pulvériser produit détartrant et laisser agir (robinetterie, lavabo, WC, parois, rideau et pommeau de douche).
- **Kitchenette :**
 - Débrancher réfrigérateur pour le laisser dégivrer (La prise électrique se trouve dans le meuble sous évier).
 - Pulvériser produit dégraissant sur plaques de cuisson, carrelage et hotte, laisser agir.
- **Dans salle d'eau :**
 - Rinçage et nettoyage :
 - Lavabo + Robinetterie + Miroir
 - Cuvette
 - Parois de douche, rideau, pommeau de douche et bonde
 - Lavage des sols
- **Kitchenette :**
 - Rinçage et nettoyage de la plaque de cuisson à induction, évier et carrelage (enlever les détritrus de l'évacuation)
 - Nettoyer l'intérieur du réfrigérateur
 - Nettoyer la porte du réfrigérateur
 - Laisser la porte du réfrigérateur ouverte
 - **Studio :** Dépoussiérage de bureau Table(s) et tabouret(s)
 - Aspiration et lavage des sols
 - Pulvérisation désinfectante sur le matelas
 - S'il y a eu demande de jeter l'alèse, mettre en place alèse neuve.
 - Remettre en place tabouret sous tables, chaise(s) sous bureau, refermer fenêtre et volet roulant
 - Éteindre les lumières et refermer le logement à clé

ANNEXE 1 Glossaire

GLOSSAIRE (Normes Afnor NF X 50-790)

- ACIDE (produit) Produit dont le PH (Potentiel d'Hydrogène) est, dans la pratique de la profession, inférieur ou égal à 6,5.
- AGENT DE PROPRETÉ..... Personne physique réalisant une opération de nettoyage.
- ALCALIN (produit) Produit dont le PH est, dans la pratique de la profession, égal ou supérieur à 7,5.
- ALUMINIUM Métal léger et malléable (masse volumique : 2 700kg/m3) et ses alliages
- ANTISTATIQUE (traitement) Traitement des revêtements textiles en vue d'éviter l'accumulation d'électricité statique.
- APPLICATION..... Action d'étendre un produit sur une surface.
- ASPIRATION Action de capter des salissures par dépression.
- BALAYAGE Action de rassembler, à l'aide d'un balai, des poussières ou déchets se trouvant sur un sol, en vue de leur évacuation.
- BALAYAGE HUMIDE Balayage à l'aide d'un balai à franges ou trapèze devant supporter une gaze humide ou imprégnée, pour le captage des poussières.
- BIODÉGRADABILITÉ..... Aptitude d'une matière organique à être dégradée naturellement, en milieu généralement aqueux, du fait des actions complexes d'organismes vivants (bactéries, etc...).
- BROSSAGE Action de supprimer, à l'aide d'une brosse, l'adhérence d'une salissure.
- CALCAIRE (traces)..... Dépôt de sels de calcium contenus dans l'eau.
- DÉCAPAGE..... Opération consistant à nettoyer une surface en enlevant, par action physique ou chimique d'un décapant, la couche des impuretés qui la recouvrent.
- DÉCRASSAGE..... Opération consistant à enlever la crasse en utilisant le solvant approprié à la nature de la salissure et à celle du support.
- DÉGRAISSAGE Action d'enlever les tâches de graisse en utilisant le solvant approprié.
- DÉSINFECTION Pratique d'hygiène qui consiste à détruire des microbes indésirables.
- DÉSODORISATION Action qui consiste à neutraliser une mauvaise odeur.
- DÉTACHAGE Opération consistant à supprimer les tâches, à l'aide d'un produit approprié, sans altérer le support.
- DÉTERGENT Produit contenant une matière active (agent de surface) additionné ou non d'un renforçateur, d'adjuvants, de charge et d'additifs.
- DILUTION..... Mélange d'eau et de substance liquide soluble dans l'eau.
- ÉMULSION..... Mélange d'eau et de substance liquide non soluble dans l'eau.
- ENCRASSEMENT Altération due à l'accumulation de crasse.
- ESSUYAGE..... Action d'ôter par frottement un liquide, l'humidité ou la poussière.
- LAVAGE Action de nettoyer, en milieu aqueux, en utilisant un produit approprié.
- LESSIVAGE Action de nettoyer à l'aide de produits alcalins (sodiques ou potassiques) ou de produits d'effet similaire.
- LUSTRAGE Action de rendre luisant par frottement, avec ou sans application d'un produit.
- NEUTRE..... Produit dont le PH (potentiel d'hydrogène) est dans la pratique est compris entre 6,5 et 7,5 (le point neutre étant à 7).
- PH (Potentiel d'Hydrogène) Valeur caractérisant l'acidité, la neutralité ou la basicité d'un liquide.
- $PH \leq 4$ Produit fortement acide
- $4 < PH \leq 6$ Produit faiblement acide
- $6 < PH \leq 8$ Produit Neutre (Neutralité = PH 7 à 20°C)
- $8 < PH \leq 11$ Produit faiblement basique
- $11 < PH \leq 14$ Produit fortement basique
- PULVÉRISATION..... Projection d'un produit réduit en fines particules.

- RINÇAGE Action d'éliminer par renouvellement de l'eau, les résidus d'un produit lessiviel ou décapant.
- SHAMPOOING Solution de matières actives destinée au nettoyage de revêtements textiles.
- SPRAY MÉTHODE Action d'entretenir un sol en combinant vaporisation d'un produit (basse ou haute vitesse) approprié et frottement mécanique à basse ou haute vitesse, afin d'obtenir en une opération, le nettoyage et le lustrage d'un sol.

ANNEXE 2 Surface des locaux

ANNEXE 3 Dossier vitrerie