ACHATS CENTRAUX
HOTELIERS, ALIMENTAIRES
ET TECHNOLOGIQUES
Hôpital Bicêtre
78, rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin Bicêtre
Tél. : 01 53 14 69 00
Fax : 01 53 14 69 99

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Consultation n° 26-077

Procédure : Appel d'offres ouvert

Objet : Gardiennage et entretien du domaine privé de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris.

Pour la période de quatre ans fermes à compter de la date de notification, éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant sa fin.

Ce document comprend 30 pages (dont 7 annexes) et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

SOMMAIRE

ARTICLE 1: OBJET 3
1.1 Description générale 3
1.2 Durée 3
1.3 Décomposition en lots 3

ARTICLE 2: CONTEXTE 3
2.1 Présentation de l'Assitance-Publique – Hôpitaux de Paris 3
2.2 Présentation du Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers 3
2.3 Objectifs de la consultation 4
2.4 Périmètre d'intervention 4
2.4.1 Composition du domaine privé de l'AP-HP 4
2.4.2 Modification du patrimoine 5
2.4.3 Cession – acquisition 5
2.4.4 Champ d'application 5
2.4.5 Locaux mis à disposition du Titulaire 5

ARTICLE 3: DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES 6
3.1 Mise en exploitation 6
3.2 Exploitation courante 7
3.2.1 Horaires d'exécution des prestations 8
3.3 Prestations attendues dans le cadre du forfait 8
3.3.1 Service des ordures ménagères 8
3.3.2 Entretien des locaux et parties communes 9
3.3.3 Gestion de l'information aux occupants 9
3.3.4 Mise à disposition d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge 9
3.3.5 Mise à disposition d'un(e) gardien(ne) superviseur(e) 10
3.4 Prestations non incluses dans le forfait 12
3.4.1 Nettoyage complet de logements et locaux commerciaux 12
3.4.2 Signalétique 13
3.4.3 Relamping 13
3.4.4 Traitement spécifique des sols 13
3.4.5 Débarras 13
3.4.6 Autres prestations diverses 13

ARTICLE 4: CONSOMMABLES ET FOURNITURES 14
4.1 Matériel 14
4.2 Produits d'entretien 15
4.3 Equipement des loges 16
4.4 Tenue du personnel 16

ARTICLE 5: ORGANISATION ET PILOTAGE DES PRESTATIONS 16
5.1 Contrôle des prestations 17
5.1.1 Indicateurs de performance 17
5.1.2 Seuils d'acceptabilité 18
5.2 Autocontrôle et gestion de la qualité 18
5.3 Reporting 18
5.4 Comité de pilotage 19

ARTICLE 6: OBLIGATIONS DU TITULAIRE 20
6.1 Obligation de résultats 20
6.2 Suivi des connaissances 21
6.3 Protection des installations 21
6.4 Obligation de discrétion 21

ARTICLE 1: OBJET

1.1 Description générale

L'appel d'offres a pour objet les prestations de gardiennage et d'entretien du domaine privé nécessaires au besoin du Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP).

L'appel d'offres couvre les prestations suivantes :

- Gardiennage : mise à disposition d'un(e) gardien(ne) superviseur(e) ou d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge.
- Entretien : service des ordures ménagères, entretien des locaux et parties communes (nettoyage, relamping et opérations d'entretien périodique), signalétique, gestion de l'information aux occupants et nettoyage complet de logements et locaux commerciaux.

1.2 Durée

Le marché est conclu pour une période de quatre ans fermes à compter de la date de notification, éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant la fin de chaque période.

1.3 Décomposition en lots

Les prestations attendues font l'objet de deux lots définis comme suit :

N° de Lot	Intitulé du lot
01	Prestations de gardiennage et d'entretien du domaine privé de l'AP-HP – Zone Ouest
02	Prestations de gardiennage et d'entretien du domaine privé de l'AP-HP – Zone Est

ARTICLE 2: CONTEXTE

2.1 Présentation de l'Assitance-Publique – Hôpitaux de Paris

L'AP-HP, en tant qu'établissement public de santé, assure des missions de soins, d'enseignement, de recherche médicale, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide médicale urgente. L'AP-HP relève de la fonction publique hospitalière. Elle constitue le centre hospitalier universitaire d'Ile-de-France.

Elle assure une prise en charge s'appuyant sur toutes les possibilités diagnostiques et thérapeutiques. L'ensemble des spécialités organisées autour de 52 disciplines médicales, biologiques et mixtes y sont représentées.

L'AP-HP se compose de 6 groupes hospitaliers universitaires, multi sites, 4 hôpitaux non rattachés à un groupe hospitalier universitaire et de 7 Pôles d'Intérêts Communs (PIC).

2.2 Présentation du Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers

Le Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers, rattaché à la Direction Economique et Financière de l'Investissement et du Patrimoine (DEFIP) de l'AP-HP, assure la gestion administrative, locative et technique du parc non-hospitalier. Le patrimoine de l'AP-HP est composé majoritairement de locaux d'habitation, de locaux commerciaux et professionnels, de locaux administratifs et de foncier détenus en propriété par l'AP-HP.

2.3 Objectifs de la consultation

Les objectifs fixés pour cette consultation sont multiples :

- Gagner en qualité en « upgradant » les prestations ;
- Maîtriser les coûts de gestion et les délais d'intervention ;
- Bénéficier d'un reporting efficace au travers de « COPILS » semestriels.

2.4 Périmètre d'intervention

2.4.1 Composition du domaine privé de l'AP-HP

Les tableaux ci-après présentent la composition du domaine privé de l'AP-HP pour chaque lot.

Les adresses et surfaces relatives à chaque immeuble sont détaillées dans les annexes 1 & 2 du présent CCTP.

Lot 1 : Prestations de gardiennage et d'entretien du domaine privé de l'AP-HP – Zone Ouest

Ville / Arrondissement	Nombre d'immeubles	Nombre de logements	Surface estimative des parties communes (en m²)	Nombre de places de parking
Paris 2ème	1	12	207	0
Paris 8ème	2	27	277	0
Paris 9ème	4	40	473	0
Paris 14ème	41	885	9 222	139
Paris 15ème	4	76	679	0
Paris 16ème	8	297	3 852	83
Paris 17ème	1	18	110	0
Fontenay-aux-Roses (92)	9	103	1 003	81
Levallois-Perret (92)	2	37	606	0
Courbevoie (92)	3	48	499	53
Total	**75**	**1 543**	**16 928**	**356**

Lot 2 : Prestations de gardiennage et d'entretien du domaine privé de l'AP-HP – Zone Est

Ville / Arrondissement	Nombre d'immeubles	Nombre de logements	Surface estimative des parties communes (en m²)	Nombre de places de parking
Paris 5ème	2	41	391	0
Paris 10ème	2	85	1 091	89
Paris 11ème	23	651	7 534	410
Paris 12ème	6	104	1 278	40
Paris 13ème	3	214	1 988	0
Paris 18ème	6	324	2 445	0
Paris 19ème	1	15	150	0
Paris 20ème	1	50	369	0
Créteil (94)	3	134	1 743	0
Le Kremlin-Bicêtre (94)	1	36	492	35
Thiais (94)	1	28	329	19
Total	**49**	**1 682**	**17 810**	**593**

2.4.2 Modification du patrimoine

L'AP-HP se réserve le droit de faire réaliser tous travaux, extension ou modification des parties communes des installations et équipements par l'entreprise qualifiée de son choix.

Elle avertira le Titulaire de ce type de travaux. Le Titulaire formulera au titre de son devoir de conseil et d'assistant les observations éventuelles relatives à ces modifications. La décision finale appartiendra à l'AP-HP.

Dans tous les cas, le Titulaire assurera l'accompagnement des entreprises de travaux et leur facilitera l'accès aux locaux.

Après réalisation des travaux, le Titulaire prendra en charge immédiatement les parties communes, installations, équipements nouveaux ou modifiés, conformément aux clauses du présent cahier des charges.

2.4.3 Cession – acquisition

Le périmètre des immeubles pourra être modifié par l'AP-HP en augmentation ou en diminution sans remettre en cause les prestations à réaliser et décrites au présent cahier des charges.

Dans le cas d'une acquisition, l'AP-HP informera le Titulaire par le biais d'une fiche d'entrée d'un bien contenant les spécificités du bien et les périodicités pour chaque prestation. Le titulaire devra chiffrer les prestations attendues dans les 48 heures suivant la réception de la fiche, et prendre en charge l'immeuble à la date indiquée sur l'avenant d'intégration de l'immeuble.

Dans le cas d'une cession, l'AP-HP informera le Titulaire, en précisant la date de fin des prestations.

Toute modification du patrimoine (acquisition, cession d'immeubles), fera l'objet d'un avenant de modification du périmètre d'intervention.

2.4.4 Champ d'application

Le champ d'application des prestations comprend l'ensemble des parties communes des différents immeubles, notamment :

- Les halls d'entrée et circulations ;
- Les ascenseurs ;
- Les paliers, circulations communes dans les étages ;
- Les escaliers et accès aux étages supérieurs ;
- Les escaliers de service et les accès parkings et caves ;
- Les locaux poubelles et locaux vide-ordures ;
- Les locaux vélos/poussettes ;
- Les parkings en sous-sol et les rampes d'accès ;
- Les abords, trottoirs, allées, circulations et parkings extérieurs ;
- Les loges ;
- Les boîtes aux lettres, panneaux d'affichage, plaques professionnelles ;
- La vitrerie et la signalétique ;
- Les bacs et jardinières ;
- Les espaces verts (le cas échéant).

2.4.5 Locaux mis à disposition du Titulaire

En fonction des besoins des immeubles, l'AP-HP mettra des locaux à la disposition du Titulaire :

- Local pour le rangement et le stockage du matériel et des produits d'entretien prévus aux articles 4.1 et 4.2 du présent CCTP ;
- Loge de jour ;
- Bureau de supervision.

L'AP-HP aura accès à tous les locaux placés sous la responsabilité du Titulaire pour l'exécution du présent cahier des charges et la possibilité de les échanger contre d'autres locaux.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour les opérations d'exécution du présent cahier des charges, en particulier les loges de jour ne peuvent être utilisées qu'aux heures de délivrance des prestations et que par les seuls préposés du Titulaire.

L'équipement des locaux mis à la disposition du Titulaire nécessaires à l'exécution des prestations sont à sa charge.

Le Titulaire s'engage à tenir ces locaux en parfait état de rangement et de propreté. Ils ne pourront pas être modifiés sans l'accord préalable de l'AP-HP.

Elle ne devra en aucun servir de lieu de stockage de matériels autre que ceux destinés à l'exécution des missions. La loge ne pourra être utilisée qu'aux heures de délivrance des prestations et que par les seuls préposés du Titulaire.

L'AP-HP pourra à tout moment vérifier l'état et les conditions d'occupation des locaux.

Les consommations d'eau, d'électricité et de gaz sont à la charge de l'AP-HP.

ARTICLE 3: DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

L'appel d'offres a pour objet les prestations de gardiennage et d'entretien du domaine privé nécessaires au besoin du Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP).

Il regroupe toutes les prestations nécessaires au bon fonctionnement, à l'exploitation des immeubles et à la maintenance des installations techniques et de services dans le respect de la réglementation et du mode de fonctionnement des immeubles de l'AP-HP.

L'objectif de la présente consultation est d'apporter une continuité et une haute qualité de service visant à la satisfaction des locataires. Elle vise au maintien dans le temps de l'état des immeubles d'habitation de l'AP-HP.

Le candidat est réputé avoir pris connaissance du contenu des documents techniques annexés au présent CCTP.

3.1 Mise en exploitation

La mise en exploitation démarre à la notification du marché.

Le Titulaire est, dès le démarrage de la prestation, apte à garantir ses obligations de résultats avec une efficacité maximale. Il détermine et met en œuvre tous les moyens, notamment humains, nécessaires à son effective et complète opérationnalité dès le démarrage de la prestation.

Le Titulaire, dans le cadre de cette période, doit les prestations suivantes :

- Constitution de l'organigramme fonctionnel des équipes, affectation des tâches ;
- Définition des procédures d'échanges et de communication internes et externes ;
- Prise de connaissance des sites, des principaux équipements et Installations ;
- Mise à jour des inventaires des équipements ;
- Préparation des plans de prévention ;
- Mise en place et formation des personnels ;
- Mise en place de l'outillage, des moyens matériels et de communication.

Chaque anomalie détectée pendant la visite fait l'objet d'une préconisation détaillée et justifiée, accompagnée d'un chiffrage associé.

Le Titulaire fournit à l'AP-HP une mise à jour de cette liste faisant suite à sa prise en charge. Ces nomenclatures sont tenues à jour régulièrement et remises à l'AP-HP en fin de contrat sous format informatique facilement exploitable (tableur, base de données etc.). La mise à jour des nomenclatures a pour seul objectif de valider la base documentaire.

Le Titulaire doit réaliser un rapport de prise en charge comprenant à minima :

- L'état des lieux exhaustif (sous format Excel) à créer à partir de la liste des prestations à réaliser fournie par l'AP-HP ;
- L'inspection visuelle de l'ensemble des installations à maintenir avec photos prises sur site ;
- L'état de fonctionnement des équipements ;
- L'Etat d'entretien des installations ;
- Le plan de travaux chiffrés si nécessaire.

Le Titulaire s'engage à remettre à l'AP-HP les livrables suivants :

- Organigrammes opérationnels des équipes du Titulaire ;
- Nom et coordonnées du correspondant dédié au marché et de son suppléant ;
- Attestations des habilitations du personnel ;
- Plannings prévisionnels annuels des prestations ;
- Procédures de contrôle des prestations et de suivi de la performance ;
- Rapport de prise en charge ;
- L'inventaire des prestations à réaliser mis à jour sous format Excel ;
- Projet de rapport semestriel d'activité entièrement initialisé.

La remise des livrables doit intervenir au plus tard deux mois après la notification du marché.

3.2 Exploitation courante

Cette phase démarre à la date de notification du marché et s'achève au terme du marché.

Les missions générales et de pilotage confiées au Titulaire en exploitation courante comprennent :

- L'organisation et le pilotage de ses équipes ;
- L'application des plans de prévention pour ses équipes ;
- La réalisation des prestations décrites aux articles 3.4 & 3.5 du présent CCTP ;
- Le contrôle de la réalisation des prestations ;
- La mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses équipes et le suivi des indicateurs qualité pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats ;
- La réalisation du reporting attendu par l'AP-HP ;
- La participation aux réunions périodiques ou exceptionnelles avec l'AP-HP ;
- La réalisation des propositions utiles à l'optimisation de la qualité et du coût des prestations fournies (Plan de progrès).

Pour un meilleur suivi de l'exploitation des sites, le Titulaire met en place, pour chaque site à la loge de l'immeuble, une main courante précisant :

- La date des visites et interventions avec mention succincte de la nature de l'intervention et les observations formulées ;
- Les opérations et travaux effectuées (tonte, taille, shampoing moquette, cristallisation etc.) ;
- Les évènements inhabituels intervenus (vandalisme, incident technique, difficulté d'accès) ;
- Les rapports de visite ou d'intervention (fiche d'intervention, certification d'application produits 3D).

Le Titulaire est responsable de l'application au quotidien des procédures et consignes de sûreté et de sécurité de l'AP-HP :

- L'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité (plans de préventions, permis de feu etc.) ;

- La veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, des énergies, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates ;
- La fourniture des informations nécessaires à la bonne tenue à jour du registre de sécurité. Le Titulaire et ses sous-traitants ont pour obligation de remplir et signer le registre de sécurité des sites chaque fois que nécessaire.

Compte tenu de la présence de personnel salarié de l'AP-HP et/ou de la configuration des immeubles, trois organisations types sont possibles.

- 1er cas de figure : pas de loge
- 2ème cas de figure : présence d'un gardien salarié de l'AP-HP
- 3ème cas de figure : présence d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge salarié du Titulaire

De ce fait, les prestations attendues pourront être différentes d'un immeuble à l'autre :

Détail des prestations attendues	Pas de loge	Gardien salarié AP-HP	Agent(e) salarié(e) du Titulaire
Gestion de la loge	Non	Non	Oui
Service des ordures ménagères	Oui	Selon annexes 3 & 4	Oui
Nettoyage parties communes	Oui	Selon annexes 3 & 4	Oui
Relamping	Oui	Oui	Oui
Opérations d'entretien périodique	Selon annexes 3 & 4		
Signalétique	Oui	Oui	Oui

3.2.1 Horaires d'exécution des prestations

Les prestations seront organisées par le Titulaire en fonction de plannings établis par ses soins.

Les plannings devront être établis dans le souci de ne jamais soumettre les occupants des immeubles à quelque désagrément (nuisance sonore, odeur, etc.). Les interventions quotidiennes seront effectuées du lundi au vendredi dans une plage horaire démarrant à 09h00 et se terminant à 17h00.

En cas de retard imputable au Titulaire, les prestations non réalisées durant la semaine pourront, sous réserve d'obtention de l'accord du Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers, être exécutées les samedis, dimanches et jours fériés, sans qu'il en résulte des frais supplémentaires pour l'AP-HP.

Une présence est obligatoire aux horaires d'ouverture définis aux annexes 3 & 4 du CCTP, du lundi au vendredi (hors jours fériés) pour les immeubles avec mise à disposition d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge ou d'un(e) gardien(ne) superviseur(e).

Le Titulaire établira et communiquera à l'AP-HP le planning prévisionnel annuel des opérations périodiques. Il en informera les occupants par voie d'affichage.

3.3 Prestations attendues dans le cadre du forfait

3.3.1 Service des ordures ménagères

Le service des ordures ménagères des locaux communs des immeubles comprend :

- Entrée et sortie de containers aux heures indiquées par la voirie ;
- Nettoyage et désinfection des containers ;
- L'organisation de l'enlèvement des encombrants jusqu'à la voie publique.

Lorsque la mise à disposition d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge est demandée (article 3.4.4 du CCTP), cet(te) agent(e) sera en charge de l'entretien des locaux et parties communes.

Périodicité :

Mission	Fréquence
Entrée et sortie de containers aux heures indiquées par la voirie	Quotidienne
Nettoyage et désinfection des containers	Hebdomadaire
Sortie des encombrants en fonction de la date d'enlèvement prévue	Dès que nécessaire

3.3.2 Entretien des locaux et parties communes

L'entretien des locaux et parties communes comprend le nettoyage des locaux et parties communes intérieures et extérieures (dont vitres et vitrages fragiles, déneigement et salage des abords extérieurs en hiver) et, le cas échéant, des parkings. Un soin particulier sera apporté à l'entretien de la loge.

Le détail et la périodicité de la prestation d'entretien des parties communes est détaillée à l'annexe 5 du présent CCTP.

Lorsque la mise à disposition d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge est demandée (article 3.4.4 du CCTP), cet(te) agent(e) sera en charge de l'entretien des locaux et parties communes.

3.3.3 Gestion de l'information aux occupants

Il appartient au Titulaire de gérer l'information aux occupants et d'informer ces derniers des interventions périodiques et/ou d'évènements particuliers à l'aide d'un affichage propre, visible et lisible, apposé dans les parties communes.

En cas d'indisponibilité d'une zone (ex : nettoyage des parkings), la cause de l'indisponibilité ainsi que le délai prévisionnel maximum devront être indiqués.

Lorsque la mise à disposition d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge (article 3.4.4 du CCTP) ou d'un(e) gardien(ne) superviseur(e) est demandée (article 3.4.5 du CCTP), il (elle) sera en charge de la gestion de l'information aux occupants.

3.3.4 Mise à disposition d'un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge

Pour les immeubles indiqués aux annexes 3 & 4 du CCTP, le Titulaire mettra à disposition de l'AP-HP un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge aux horaires définis, afin d'effectuer les missions suivantes :

- L'accueil y compris la permanence téléphonique ;
- La surveillance ;
- La liaison avec les entreprises ;
- La tenue du registre de loge ;
- La gestion des clés et la présence d'un cahier regroupant toutes les décharges de clés ;
- La distribution du courrier (le cas échéant) ;
- La visite des lots vacants aux candidats locataires ;
- La visite des parties communes et le signalement des dysfonctionnements et l'assistance des occupants jusqu'à leur résolution ;
- Les petites réparations (resserrage de vis, graissage de portes, changement de cadenas…) ;
- L'information des locataires et des visiteurs selon les horaires définis en annexe du présent CCTP.

Elle comprend également l'ensemble des prestations suivantes :

- Nettoyage de la loge ;
- Service des ordures ménagères tel que défini à l'article 3.4.1 du présent CCTP ;
- Entretien des locaux et parties communes tel que défini à l'article 3.4.2 du présent CCTP ;

- Gestion de l'information aux occupants telle que définie à l'article 3.4.3 du présent CCTP ;
- Signalétique telle que définie à l'article 3.5.2 du présent CCTP ;
- Relamping tel que défini à l'article 3.5.3 du présent CCTP.

Périodicité :

Missions	Fréquence
Gestion de la loge :	
Surveillance de la résidence et permanence téléphonique	Quotidienne
Accueil et accompagnement des locataires pour les visites	
Accueil et intervention auprès des entreprises en charge de la maintenance	
Prise en compte des demandes des locataires et transmission au propriétaire	
Tenue d'une main courante à la loge pour consigner les réclamations, appels téléphoniques, interventions diverses…	
Distribution du courrier	
Visite des parties communes et signalement des dysfonctionnements	
Nettoyage de la loge :	
Nettoyage et dépoussiérage mobilier	Hebdomadaire
Nettoyage complet (Objets de décoration, appareils d'éclairage, plinthes, rainures, éléments chauffants, rebords des fenêtres, tuyauterie apparente, moulures.)	
Rangement de la loge	Quotidienne
Enlèvement des traces de toute nature sur miroirs et surfaces vitrées	
Vidage des poubelles	
Enlèvement les toiles d'araignées	
Balayage des sols	
Lavage des sols	2 fois par semaine
Nettoyage des rideaux	2 fois par an

3.3.5 Mise à disposition d'un(e) gardien(ne) superviseur(e)

Pour les immeubles indiqués aux annexes 3 & 4 du CCTP, le Titulaire mettra à disposition de l'AP-HP un(e) gardien(ne) superviseur(e) aux horaires définis, afin d'effectuer les missions suivantes :

- Permanence sur site selon horaire prévu en annexe (un bureau de supervision sera mis à sa disposition) ;
- Assurer le relais entre les locataires et l'AP-HP ou son mandataire ;
- Garantir la qualité d'entretien du patrimoine confié et la tranquillité des occupants ;
- Accueillir les locataires à leur arrivée, les renseigner et s'assurer au quotidien de leur confort dans la résidence : propreté, sécurité, tranquillité, entretien et veiller au bon déroulement des départs ;
- Tenir des permanences, recueillir, enregistrer et traiter les réclamations des locataires et assurer la tenue d'un registre ;
- Apporter son assistance dans la résolution des difficultés rencontrées par les occupants, par exemple en cas de sinistre ou par l'intervention des prestataires sous contrat en cas d'équipements défaillants ;

- Distribuer courriers et autres documents aux locataires ou mettre en place des affichages ;
- Veiller au patrimoine et réaliser des visites périodiques des bâtiments dont il/elle a la charge ;
- Réaliser de petites interventions sanitaires (recherche de fuites…), électriques (changement d'ampoules…), fermeture des trappes de désenfumage et de travaux simples de menuiserie et serrurerie ;
- Vérifier le nettoyage des parties communes et organiser si nécessaire l'enlèvement des encombrants
- Accompagner, coordonner et contrôler la réalisation des prestations sous contrat, ou des prestations commandées intervenant sur les logements et/ou parties communes ;
- Procéder aux visites des lots vacants avec les candidats locataires.

Elle comprend également l'ensemble des prestations suivantes :

- Nettoyage du bureau de supervision ;
- Gestion de l'information aux occupants telle que définie à l'article 3.4.3 du présent CCTP ;
- Signalétique telle que définie à l'article 3.5.2 du présent CCTP.

Périodicité :

Missions	Fréquence
Gestion du bureau de supervision :	
Surveillance de la résidence et permanence téléphonique	Quotidienne
Accueil et accompagnement des locataires	
Accueil, coordination et contrôle des entreprises en charge de la maintenance	
Prise en compte des demandes des locataires et transmission au propriétaire	
Tenue d'une main courante à la loge pour consigner les réclamations, appels téléphoniques, interventions diverses…	
Distribution du courrier et gestion de l'affichage	
Nettoyage du bureau de supervision :	
Nettoyage et dépoussiérage mobilier	Hebdomadaire
Nettoyage complet (Objets de décoration, appareils d'éclairage, plinthes, rainures, éléments chauffants, rebords des fenêtres, tuyauterie apparente, moulures.)	
Vidage des poubelles	Quotidienne
Enlèvement les toiles d'araignées	
Rangement bureau de supervision	
Enlèvement des traces de toute nature sur miroirs et surfaces vitrées	
Balayage des sols	
Lavage des sols	2 fois par semaine
Nettoyage des rideaux	2 fois par an
Autres missions :	
Interventions sanitaires, électriques, fermeture des trappes de désenfumage et de travaux simples de menuiserie et serrurerie	Dès que nécessaire
Visite des lots vacants aux candidats locataires	

3.4 Prestations non incluses dans le forfait

3.4.1 Nettoyage complet de logements et locaux commerciaux

A la demande l'AP-HP, le Titulaire pourra être amené à réaliser ponctuellement le nettoyage complet des logements et des locaux commerciaux du domaine privé.

Typologie des surfaces :

- Logements : appartements de type F1 à F6
- Locaux commerciaux inférieurs à 50 m2
- Locaux commerciaux de 50 à 100 m2
- Locaux commerciaux supérieurs à 100 m2

Trois types de nettoyage peuvent être demandés au Titulaire :

- Classique
- Approfondi (insalubrité, squat, désinfection, etc…)
- Suite à un sinistre (incendie/fumée, etc…)

3.4.1.1 Nettoyage classique

Cette prestation comprend :

- Suppression et nettoyage des poussières ;
- Nettoyage et lessivage des sols toutes natures confondues, avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces et suivant les recommandations des fabricants ;
- Nettoyage et lessivage des murs (hors papier peint) ;
- Nettoyage et lessivage des plinthes ;
- Nettoyage et lessivage des canalisations ;
- Nettoyage et lessivage des plafonds.

3.4.1.2 Nettoyage approfondi

Cette prestation comprend :

- Suppression et nettoyage des poussières ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des sols toutes natures confondues, avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces et suivant les recommandations des fabricants ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des murs (hors papier peint) ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des plinthes ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des canalisations ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des plafonds ;
- Nettoyage, lavage et désinfection des carreaux de fenêtres intérieures / extérieures ;
- Nettoyage, lavage et désinfection des équipements sanitaires (cuisine, salle de bain, WC et meubles) ;
- Nettoyage, lavage et désinfection des siphons des équipements sanitaires ;
- Nettoyage, lavage et désinfection des revêtements de faïence, carrelages muraux, pare-douche, etc. ;
- Nettoyage, lavage et désinfection des miroirs ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des plastrons de prises de courant et interrupteurs. (Le démontage du plastron de la prise et de l'interrupteur est formellement interdit) ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des appliques, abat-jours, divers luminaires ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des grilles de ventilation et/ou aération ;
- Nettoyage, lessivage et désinfection des foyers de cheminées (si accessibles).

3.4.1.3 Nettoyage suite à un sinistre

Cette prestation comprend :

- Suppression et nettoyage des poussières ;

- Nettoyage et lessivage des sols toutes natures confondues, avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces et suivant les recommandations des fabricants ;
- Nettoyage et lessivage des murs (hors papier peint) ;
- Nettoyage et lessivage des plinthes ;
- Nettoyage et lessivage des canalisations ;
- Nettoyage et lessivage des plafonds ;
- Nettoyage et lavage des carreaux de fenêtres intérieures / extérieures ;
- Nettoyage et lavage des équipements sanitaires (cuisine, salle de bain, WC et meubles) ;
- Nettoyage et lavage des siphons des équipements sanitaires ;
- Nettoyage et lavage des revêtements de faïence, carrelages muraux, pare-douche, etc. ;
- Nettoyage et lavage des miroirs ;
- Nettoyage et lavage des plastrons de prises de courant et interrupteurs. (Le démontage du plastron de la prise et de l'interrupteur est formellement interdit) ;
- Nettoyage et lessivage des appliques, abat-jours, divers luminaires ;
- Nettoyage et lessivage des foyers de cheminées (si accessibles) ;
- Nettoyage, dépoussiérage et essuyage de tous les ouvrages de serrurerie et de menuiserie intérieurs et extérieurs ;
- Nettoyage, dépoussiérage et essuyage des portes, fenêtres, volets, mobiliers divers en place (cuisine, bibliothèque, étagère…), lames de bois et ouvrages divers de menuiserie avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces et suivant les recommandations des fabricants ;
- Nettoyage et lustrage de la robinetterie, de la quincaillerie (poignées de porte, croisées…).

3.4.2 Signalétique

Sur demande de l'AP-HP ou de son mandataire, le Titulaire devra effectuer les prestations suivantes :

- La mise à jour des listes et des plaques indicatrices mentionnant les noms des locataires sur les boîtes aux lettres, interphone et tableaux d'affichage ;
- La mise en place d'une signalétique générale immeuble sur laquelle figurent les informations relatives à l'immeuble, à la loge et aux numéros de téléphones utiles ou d'urgence.

Lorsque la mise à disposition d'un un(e) agent(e) dédié(e) à la gestion de la loge (article 3.4.4 du CCTP) ou d'un(e) gardien(ne) superviseur(e) est demandée (article 3.4.5 du CCTP), il (elle) sera en charge de la signalétique.

3.4.3 Relamping

Le remplacement des lampes (relamping) des parties communes intérieures et extérieures y compris parkings, hors BAES. L'intervention comprendra la vérification de l'ensemble des parties communes, le remplacement des lampes défectueuses.

Tout dysfonctionnement ou défaillance du système d'éclairage constaté au cours de l'exécution des prestations, qu'elles soient incluses ou non dans le forfait, devra faire l'objet d'un signalement par le Titulaire à l'AP-HP.

3.4.4 Traitement spécifique des sols

Un traitement spécifique pourra être demandé au Titulaire :

- Cristallisation des sols en marbre et pierre de type calcaire ;
- Nettoyage de sols en béton.

3.4.5 Débarras

La prestation de débarras comprend l'enlèvement et la mise en décharge de tous types d'encombrants (déchets DAOM, mobilier…) pouvant résider dans les logements, parties communes ou caves.

3.4.6 Autres prestations diverses

Les prestations suivantes pourront également être demandées au Titulaire :

- Fourniture et mise en œuvre nettoyage haute pression ;
- Fourniture et mise en œuvre nettoyage anti graffiti ;
- Fourniture et livraison d'équipements et de produits spécifiques de nettoyage (hors prestations prévues dans les forfaits) ;
- Nettoyage Parties Communes suite à sinistre incendie / fumée ;
- Fourniture d'un protège matelas imperméable (lit 140/200) ;
- Nettoyage en parties communes des vitres en hauteur ;
- Nettoyage en parties communes - type escalier de service comprenant sol, murs, toiles d'araignées ;
- Nettoyage en parties communes des caves y compris accès et circulations sol, murs, toiles d'araignées ;
- Décapage / Nettoyage en parties communes des sols - type carrelage mosaïque ;
- Décapage / Nettoyage en parties communes des sols - type lino ;
- Nettoyage grande hauteur des porches extérieurs d'immeuble ;
- Nettoyage des bouches de ventilations en hauteur ;
- Nettoyage et shampooinage des moquettes / tapis des escaliers ;
- Fourniture et pose d'un tapis brosse dans les parties communes.

ARTICLE 4: CONSOMMABLES ET FOURNITURES

Le Titulaire doit fournir l'ensemble des fournitures et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires pour l'exécution des prestations est à la charge du Titulaire.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le responsable de l'AP-HP et de manière à ne pas endommager les locaux.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'AP-HP aux frais du Titulaire.

Les consommations d'eau, d'électricité et de gaz sont à la charge de l'AP-HP.

4.1 Matériel

Le Titulaire fournit tout le matériel nécessaire à la bonne exécution des prestations décrites à l'article 3 du présent CCTP.

Le Candidat détaille dans son offre le matériel qui sera utilisé dans le cadre de l'exécutions des prestations. Il en fournit également les fiches techniques.

L'AP-HP se réserve le droit d'interdire tout matériel non conforme aux prescriptions du Code du Travail ou dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou compromettre la sécurité des usagers.

Tout dommage causé aux installations et équipements par une mauvaise utilisation des matériels de nettoyage sera mis à la charge du Titulaire.

Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégés et leurs pieds munis de patins protecteurs.

4.2 Produits d'entretien

Le Titulaire fournit l'ensemble des produits d'entretien nécessaires à la bonne exécution des prestations décrites à l'article 3 du présent CCTP.

Le Candidat détaille dans son offre les des produits d'entretien qui seront utilisés dans le cadre de l'exécutions des prestations. Il en fournit également les fiches techniques et les fiches de données de sécurité.

En cas de changement de gamme de produits d'entretien au cours de la période d'exécution du marché, le Titulaire devra transmettre à l'AP-HP l'ensemble des fiches techniques des nouveaux produits.

L'AP-HP se réserve le droit de refuser d'interdire l'utilisation des produits ne respectant pas les préconisations définies au présent article.

L'AP-HP se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers ou s'ils sont non conformes aux prescriptions du Code du Travail.

Les produits d'entretien devront être sains, à faible impact environnemental, biodégradables et sélectionnées dans la famille des écoproduits disposant d'un écolabel de type I justifié par l'ISO 14024 ou équivalent.

Ces produits doivent être adaptés aux surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les sols (marbre, moquettes, linoléums etc.) ou les revêtements métalliques (mains courantes, plinthes, etc.).

Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer après lustrage. Les produits de lessivage et les désinfectants ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides.

Les savons doivent être rigoureusement neutres.

Pour l'utilisation des produits phytosanitaires le Titulaire doit :

- Prendre connaissance des risques toxicologiques et des conseils de prudence mentionnés sur les étiquettes, respecter les dosages et l'usage pour lequel le produit est homologué ;
- Utiliser un pulvérisateur adéquat et bien réglé ;
- Respecter les conditions et les restrictions d'emploi mentionnées sur l'étiquette ;
- Supprimer tout traitement inutile ;
- S'interroger sur les traitements en fonction des cycles de développement et des niveaux d'infestation des parasites (respect des insectes utiles) ;
- Prendre en compte les conditions climatiques (perte par dérive en cas de vent ou par diffusion quand l'air est trop sec, perte par lessivage en cas de pluie etc.) ;
- Respecter les conseils d'application (période d'application, dosage, délai) ;
- Eliminer les emballages perdus et les fonds de produits vers un site agréé en veillant à une élimination limitant les risques pour l'environnement.

Le Titulaire devra présenter à l'AP-HP sur simple demande, tout produit pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout produit non conforme défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais dans les meilleurs délais.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

L'AP-HP se réserve le droit de faire procéder à son gré, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature utilisés par le Titulaire. Les frais correspondants sont à la charge de celle-ci en cas de fraude constatée.

Toutes précautions devront être prises afin que les produits ne soient jamais laissés à la portée des utilisateurs des locaux. Les produits doivent être stockés dans une armoire fixée au mur avec fermeture sécurisée.

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux dans les immeubles. Le Titulaire ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans les immeubles propriétés de l'AP-HP autres que ceux nécessaires à sa consommation journalière. Les produits corrosifs ou hautement inflammables ne peuvent être stockés à demeure sur les sites.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition, sur chaque site, un stock suffisant et nécessaire de produits.

4.3 Equipement des loges

Si un équipement de loge ou de bureau de supervision est nécessaire, le Titulaire s'engage à mettre en place un minimum de mobilier constitué de :

- 1 table ou bureau ;
- 2 chaises ;
- 1 armoire à clés ;
- 1 téléphone portable dont le numéro sera communiqué aux locataires et aux entreprises intervenantes afin d'assurer la permanence téléphonique ;
- 1 ordinateur disposant d'une connexion internet et d'une imprimante.

Au terme du marché, l'AP-HP pourra solliciter le Titulaire afin qu'il procède à la portabilité de la ligne téléphonique au profit du nouveau prestataire retenu.

Les mobiliers devront répondre aux normes de sécurité en vigueur et être en parfait état d'utilisation.

Le Candidat présente dans son offre plusieurs modèles de mobilier à l'AP-HP qui validera le ou les modèles choisis avant installation dans les locaux mis à disposition.

Le Titulaire devra mettre en place une plaque avec les horaires d'ouverture de la loge ou du bureau de supervision. Lorsque cela sera nécessaire la plaque précisera l'adresse de la loge.

4.4 Tenue du personnel

Le Titulaire dote son personnel d'exécution d'un vêtement de travail et des équipements de protection individuelle adaptés à sa fonction.

Le Candidat présente dans son offre plusieurs modèles de tenue à l'AP-HP qui validera le ou les modèles choisis.

Le Candidat détaille dans son offre les équipements de protection individuelle qui seront utilisés dans le cadre de l'exécutions des prestations. Il en fournit également les fiches techniques.

Les tenues doivent être portées pendant toute l'amplitude des heures de prestation, elles doivent être en permanence propres et soignées.

Tous les agents du Titulaire seront identifiés et identifiables à tout moment par l'AP-HP ou ses ayants-droits.

Aucun agent du Titulaire et de ses sous-traitants ne peut être admis s'il ne porte pas visiblement sur sa tenue de travail un badge, l'insigne ou le nom de son entreprise.

ARTICLE 5: ORGANISATION ET PILOTAGE DES PRESTATIONS

Le Titulaire devra nommer et présenter à l'AP-HP un correspondant type « Grands Comptes Client » ainsi qu'un suppléant dès le démarrage de la prestation.

Le correspondant type « Grands Comptes Clients » (ou son suppléant), interlocuteur privilégié et seul point d'entrée de l'AP-HP, prendra en charge toute demande formulée sur la durée de la prestation et participera aux « COPILS » semestriels.

5.1 Contrôle des prestations

L'AP-HP met en œuvre les contrôles qu'elle juge utiles à la vérification du niveau de qualité de la prestation.

L'AP-HP peut ainsi confier des prestations de contrôle à des intervenants internes et/ou à des organismes externes dans le cadre de contrats ponctuels ou permanents.
Les principaux objectifs des contrôles sont de vérifier :

- La conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues par le présent CCTP ;
- L'atteinte des objectifs définis dans le présent cahier des charges ;
- La pérennité du patrimoine et/ou la cohérence de son évolution.

L'AP-HP, ou son mandataire, pourra effectuer ces contrôles de manière inopinée.

5.1.1 Indicateurs de performance

Les prestations devant être exécutées au regard d'objectifs et de l'obligation de résultats à laquelle est soumis le candidat (art. 6.1 du CCTP), leur qualité sera contrôlée sur des critères de qualité de service définis appelés « Indicateurs de performance » répondant aux objectifs de cette consultation.

Le non-respect de ces indicateurs de performance fait encourir au Titulaire l'application de pénalités, conformément aux dispositions de l'article 12.1 du CCAP.

Leur application par l'AP-HP n'exclut pas pour celui-ci, la possibilité d'engager une action afin d'obtenir du Titulaire des dommages et intérêts.

Les indicateurs de performance associés aux objectifs de résultats principaux sont définis ci-dessous :

Objectifs	Indicateur de Performance	Moyens de contrôle
Connaissance du périmètre d'intervention	Rapport de prise en charge	Production et remise du rapport à l'AP-HP
Qualité de service et satisfaction des locataires	Respect du planning d'intervention	Contrôle réalisé par l'AP-HP (ou son mandataire)
	Réalisation des prestations	
	Permanence loge/bureau de supervision aux horaires d'ouverture prévus	
Suivi de la bonne réalisation des prestations et l'évaluation de la qualité des prestations	Rapports semestriels et annuels	Remise des rapports
	Présence aux COPIL	Production et remise à l'AP-HP du compte-rendu

5.1.2 Seuils d'acceptabilité

Les contrôles seront conduits en suivant les grilles d'évaluation présentées à titre d'exemple en annexes 6 et 7 du CCTP. Tout résultat inférieur aux seuils d'acceptabilité définis au présent article du CCTP entraînera l'application de pénalités, conformément aux dispositions de l'article 12.1 du CCAP.

L'exécution et le niveau de qualité des prestations d'entretien et de nettoyage seront contrôlées au regard des seuils d'acceptabilités ci-dessous :

Prestation		Seuil d'acceptabilité
Entretien des locaux et parties communes (art. 3.3.3 du CCTP)		80 %
Nettoyage complet de logements et locaux commerciaux (art. 3.3.4 du CCTP)	Classique	75 %
	Approfondi	85 %
	Suite à sinistre	95 %

Le Titulaire doit se soumettre et participer activement à ces contrôles et mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent au vu des résultats dans un délai de 48 heures.

Il devra également transmettre à l'AP-HP, dans les 72 heures, le descriptif des actions préventives qu'il mettra en œuvre pour éviter de nouvelles occurrences des anomalies constatées.

5.2 Autocontrôle et gestion de la qualité

Conjointement aux contrôles de l'AP-HP, le Titulaire met en œuvre, dans le cadre de son plan d'assurance qualité, l'ensemble des autocontrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses équipes lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes de l'AP-HP.

Le Titulaire met en place ses propres outils de suivi qualité.

Il appartient au Candidat de déterminer les modalités des autocontrôles (méthodologie, quantité, échantillonnage, sections concernées, fréquences, personnes qualifiées etc.) et de les décrire dans son offre.

Les résultats des autocontrôles (nombre de contrôles et notes qualité obtenues) doivent être reportés dans le rapport mensuel d'activité du Titulaire, accompagné d'une analyse critique.

Sur demande de l'AP-HP, le Titulaire doit être en mesure de transmettre les grilles détaillées des autocontrôles réalisés.

Suite aux constats effectués, le Titulaire établit les éventuelles fiches d'actions correctives qui seraient nécessaires. Celles-ci sont ensuite suivies jusqu'à correction définitive du problème.

5.3 Reporting

Le Titulaire met en œuvre les systèmes d'information et d'exploitation nécessaires afin de lui permettre de collecter, exploiter, synthétiser et restituer les informations dans le cadre de son obligation de reporting.

Les objectifs du reporting sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de la qualité des prestations et le pilotage des dépenses d'entretien.

Le Titulaire assure le reporting consolidé des prestations (synthèse des reportings dus au titre de chaque site), dans le cadre de rapports trimestriels et d'un rapport annuel.

Ce reporting comprend le bilan financier des prestations à réaliser ainsi que les prestations hors forfait prévues au BPU et réalisées par le Titulaire.

Le Titulaire établit un rapport de synthèse semestriel dans lequel sont consignés au minimum, pour tous les sites :

- Les faits marquants ;
- Les propositions d'amélioration des prestations ;
- Le suivi des autocontrôles réalisés ;
- Le suivi des indicateurs de performance ;
- Le suivi des prestations hors forfait : suivi des devis, suivi des interventions ;
- La veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, de la performance énergétique, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates ;
- Le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens ;
- Les propositions d'amélioration ou d'adaptation des installations, visant à l'amélioration du service rendu.

Dans le cadre du reporting et d'une démarche d'amélioration continue, le Titulaire pourra présenter ses préconisations pour organiser les prestations de manière optimale au regard des besoins de l'AP-HP et le retour d'expérience des équipes en charge de l'exécution des prestations sur le terrain. Chaque paramètre des prestations peut être analysé et faire l'objet de propositions susceptibles d'améliorer de manière significative l'exploitation future.

Ce rapport est remis au plus tard dans les dix premiers jours calendaires du mois suivant la fin du semestre (version papier et version informatique PDF).

Ce rapport servira de support / de base au comité de pilotage.

Le Titulaire établit un rapport de synthèse annuel dans lequel sont consignés au minimum :

- L'organisation actualisée du Titulaire (organigramme) ;
- La synthèse et l'analyse des données semestrielles (préventif, demandes d'interventions, bilan des travaux réalisés etc.) ;
- Le planning des interventions mis à jour pour l'année suivante ;
- Les propositions d'amélioration identifiées dans le cadre de la démarche de plan de progrès.

Ce rapport est remis au plus tard dans les quinze premiers jours calendaires du mois suivant la fin de l'année (version papier et version informatique PDF).

5.4 Comité de pilotage

Le comité de pilotage (COPIL) est composé de :

- **AP-HP** :
  - Représentant du Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers ;
  - Property Manager.

  Au besoin, le Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers de l'AP-HP pourra convier aux COPIL :
  - Représentant des services économiques du Siège de l'AP-HP ;
  - Représentant d'ACHAT.

- **Titulaire** : Correspondant « Grands Comptes Clients » ou son suppléant.

Il se réunit chaque mois (hors août) dans les locaux du Siège de l'AP-HP, sis au 55 boulevard Diderot à Paris 12ème (accès au bâtiment par le 34 rue Crozatier).

Les rapports semestriels et annuels du Titulaire (art. 5.4 du CCTP) servent de base aux réunions du comité de pilotage.

D'autres points sont inscrits, si nécessaire, à l'ordre du jour comme les questions de sécurité et l'adéquation des ressources.

L'ordre du jour, établi par le Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers, est transmis au Titulaire sept jours ouvrés avant la tenue du COPIL.

Les actions et observations qui résultent de cette réunion sont enregistrées par le Titulaire.

Des réunions spécifiques pourront être organisées, à la demande de l'AP-HP ou du Titulaire, en fonction des besoins.

Dans tous les cas, le Titulaire rédige les comptes rendus de réunions et les remet à l'AP-HP dans les deux jours ouvrés suivant la réunion, pour validation avant diffusion.

ARTICLE 6: OBLIGATIONS DU TITULAIRE

6.1 Obligation de résultats

La présente consultation impose au Titulaire des obligations de résultats qui s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par le Titulaire pendant toute la durée du contrat et sur l'état général des équipements en fin de prestation.

Le Titulaire garantit les résultats fixés à la présente consultation et met en œuvre tous les moyens compatibles avec l'activité de l'immeuble.

Le Titulaire met en œuvre tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

Le Titulaire apporte toutes solutions aux défaillances constatées dans les meilleurs délais et met à disposition les renforts ou la main d'œuvre qualifiée, nécessaire pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

D'une manière générale, le Titulaire garantit à l'AP-HP :

- Le respect des règles d'hygiène et de sécurité ;
- La réactivité ;
- La continuité de service ;
- La qualité d'accueil et de propreté des parties communes et des installations techniques ;
- La satisfaction des occupants par la qualité de service et les conditions d'ambiance ;
- La pérennité et la fiabilité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien efficace ;
- Le détail précis des contrôles et vérifications ;
- Le reporting efficace des actions menées et à mener ;
- L'assistance technique et le conseil auprès de l'AP-HP ;
- Le respect des engagements contractuels.

L'obligation de résultat implique pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des opérations nécessaires qui seront exécutées, tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux, pour répondre aux objectifs de l'AP-HP, à savoir :

- Garantir aux occupants et aux visiteurs une propreté impeccable des locaux ;
- Assurer aux habitants une sensation de bien-être au niveau olfactif et tactile ;
- Garantir l'hygiène, la conservation de la santé des occupants et le respect de l'environnement par des modes opératoires adaptés ;

- Contribuer au bon fonctionnement des immeubles.

La qualité des prestations devra être satisfaisante au regard des trois critères ci-après :

- **Aspect** : apparence extérieure, sous laquelle une chose se présente à la vue. C'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.
- **Confort** : ensemble des facteurs qui détermine une sensation de bien-être, soit :
    - Les perceptions olfactives : supprimer ou masquer les mauvaises odeurs, ne pas utiliser dans certains locaux des produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées ;
    - Les perceptions tactiles : les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact ;
    - Les perceptions auditives : conduire les prestations ou interventions en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
- **Hygiène** : Ensemble des principes et pratiques relatives à la conservation de la santé. Assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Réduction de la pollution à un niveau non dangereux. Proscrire l'usage intempestif des méthodes ou des produits nocifs.

En matière de sécurité, les techniques, les matériels et les produits utilisés doivent être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers.

6.2 Suivi des connaissances

Le Titulaire demeure responsable de l'information de l'AP-HP sur la réglementation, la conformité de l'installation et l'observation des normes de fonctionnement et de sécurité.

Il doit veiller à ce que son personnel ait une bonne maîtrise du français usuel, assurer les actions de formation de son personnel et s'enquérir de l'état des connaissances du personnel de ses sous-traitants sur le plan de la technique et de la sécurité.

Il tient à jour un document, permettant de juger de l'efficacité des formations dispensées et en informe l'AP-HP à chacune de ses demandes.

6.3 Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation. Les sacs plastiques renfermant tous les déchets résultant du nettoyage seront transportés dans les locaux prévus à cet effet.

Le Titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation. Il convient de n'utiliser que les cuvettes des toilettes pour évacuer les eaux usées en s'assurant qu'elles ne comportent aucun objet important tels que serpillières par exemple. Ne jamais se servir des lavabos, ni des urinoirs.

6.4 Obligation de discrétion

Le Titulaire et ses préposés se doivent d'être courtois et disponibles envers les locataires.

Le Titulaire et son personnel qui, à l'occasion de l'exécution de la prestation, de la fourniture ou de l'exécution du service, ont reçu communication à titre confidentiel des renseignements, documents ou objets quelconques, s'engagent à ne pas les diffuser.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation de l'AP-HP, être communiqués à d'autres personnes.

En cas de violation des obligations de discrétion ou de courtoisie mentionnées ci-dessus, le marché pourra être résilié à l'initiative de l'AP-HP, aux torts du Titulaire, et ce, sans indemnités

Annexe n°1 : Description qualitative du domaine privé de l'APHP – Zone Ouest (lot 01)

N° immeuble	Adresse	Code postal	Ville	Nombre de bâtiments	Nombre de cages d'escaliers	Nombre d'étages par immeuble	Nombre de logements	Surface estimative des parties communes (en m²)	Agent de loge ou Gardien superviseur	Horaires de la Loge ou du Bureau de supervision (du lundi au vendredi)	Traitement spécifique des sols	Parking	Nombre de places de stationnement
201	5, rue d'Alexandrie	75002	PARIS	1	1	6	12	207	-	-	-	-	-
802	8, rue de Miromesnil	75008	PARIS	2	2	6 (x2)	27	277	-	-	-	-	-
906	85, rue Dunkerque	75009	PARIS	1	1	6	12	134	-	-	-	-	-
909	2 rue Buffault	75009	PARIS	1	1	6	10	209	-	-	-	-	-
910	14, rue de la tour d'Auvergne	75009	PARIS	2	2	5 (x2)	18	130	-	-	-	-	-
1401	150, avenue du Maine	75014	PARIS	1	1	7	19	318	-	-	-	-	-
1402	177, avenue du Maine rue	75014	PARIS	1	1	6	21	193	-	-	-	-	-
1405	Rue Daguerre Bat A,B,C,D,E,F,G	75014	PARIS	7	7	5 (x6) 6 (x1)	88	548	-	-	-	-	-
1406	14, Place Denfert Rochereau	75014	PARIS	1	1	7	18	258	-	-	-	-	-
1407	16, rue Ernest Cresson	75014	PARIS	1	1	6	18	303	-	-	-	-	-
1409	10, rue d'Alesia	75014	PARIS	2	2	7 (x2)	44	469	-	-	-	-	-
1409	40, Av. René Coty	75014	PARIS	2	2	7 (x2)	38	380	-	-	-	-	-
1412	115, bld de Port Royal	75014	PARIS	1	1	6	15	124	-	-	-	-	-
1413	2, rue Cassini	75014	PARIS	1	1	6	13	134	-	-	-	-	-
1414	30, rue du fg Saint-Jacques A, B, C, D	75014	PARIS	4	4	4 (x2) 2 (x1) 3 (x1)	43	253	-	-	-	-	-
1415-01	17, rue Delambre	75014	PARIS	1	1	6	16	390	1 poste de Gardien superviseur pour l'ensemble du Square Delambre & Boulevard Quinet	8h00-12h00 14h30-17h30 -	-	-	-
1415-02	27, rue Delambre	75014	PARIS	1	1	6	23	476			-	-	-
1415-03	1 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	23	390			-	-	-
1415-05	3 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	28	390			-	-	-
1415-08	6 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	28	390			-	-	-
1415-09	7 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	21	390			-	-	-
1415-11	9 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	28	390			-	-	-
1415-12	10 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	28	390			-	-	-
1415-14	12 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	7	29	390			-	-	-
1415-04	2 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	23	390			-	-	-
1415-06	4 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	28	390			-	-	-
1415-07	5 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	28	390			-	-	-
1415-10	8 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	6	28	390			-	-	-
1415-13	11 SQ Delambre	75014	PARIS	1	1	7	15	281			-	-	-
1416	50, bld Edgar Quinet	75014	PARIS	2	2	6 (x1) 4 (x1)	24	236			-	-	-
1422	190 192 Av du Maine	75014	PARIS	2	2	10 (x2)	129	569	-	-	-	Sous-sol (x3)	70
1422	11-11b r des Plantes / 3-5 r de la Sablière	75014	PARIS	2	3	7(x1) 5(x1)	69	Surface totale immeuble (parties communes et privatives) : Plantes : 3049.34 m2 Sablière : 1028.49 m2 Parkings : 1093 m2	-	-	-	Sous-sol (x2)	69
1506	140, rue de Vaugirard	75015	PARIS	1	1	6	17	101	-	-	-	-	-
1507	373 bis, rue de Vaugirard	75015	PARIS	1	1	6	18	169	-	-	-	-	-
1509	14, rue du Docteur Roux	75015	PARIS	1	1	8	27	214	-	-	-	-	-
1509	197, rue de Vaugirard	75015	PARIS	1	1	7	14	195	-	-	-	-	-
1601-01	110 avenue de Versailles	75016	PARIS	1	1	7	19	375	-	-	-	Sous-sol	14
1602-03	114 avenue de Versailles	75016	PARIS	1	1	7	23	375	-	-	-	-	-
1607-01 1607-02	22, rue Wilhem & 2 rue Corot	75016	PARIS	2	2	7	121	1 882	Agent de loge	8h00-12h00 14h30-17h30	Cristallisation	-	-

N° immeuble	Adresse	Code postal	Ville	Nombre de bâtiments	Nombre de cages d'escaliers	Nombre d'étages par immeuble	Nombre de logements	Surface estimative des parties communes (en m²)	Agent de loge ou Gardien superviseur	Horaires de la Loge ou du Bureau de supervision (du lundi au vendredi)	Traitement spécifique des sols	Parking	Nombre de places de stationnement
1607-03	20, rue Mirabeau	75016	PARIS	1	1	7	23	0	-	-	Cristallisation	-	-
1608	35 Mirabeau Esc A/B	75016	PARIS	2	2	9	56	594	-	-	Cristallisation	Extérieur	38
1609	114 bis et ter Versailles	75016	PARIS	1	1	10	55	626	-	-	Cristallisation	Rez-de-chaussée	31
1704	44, rue Truffaut	75017	PARIS	1	1	5	18	110	-	-	-	-	-
9223	4-4b av. Lombart/ 2 à 14 all. des Peupliers	92260	FONTENAY AUX ROSES	9	9	4 (x9)	103	1 003	-	-	Cristallisation	Intérieur	81
9225	126 rue Anatole France	92300	LEVALLOIS	1	1	5	18	303	-	-	-	-	-
9226	133 rue Anatole France	92300	LEVALLOIS	1	1	5	19	303	-	-	-	-	-
9224	15 rue J.B Charcot / 12 à 16 pass. Hanriot	92400	COURBEVOIE	3	3	4 (x2) 5 (x1)	48	499	Agent de loge	08h00 – 13h00	-	Sous-sol (2 niveaux)	53

Annexe n°2 : Description qualitative du domaine privé de l'APHP – Zone Est (lot 02)

N° immeuble	Adresse	Code postal	Ville	Nombre de bâtiments	Nombre de cages d'escaliers	Nombre d'étages par immeuble	Nombre de logements	Surface estimative des parties communes (en m²)	Agent de loge ou Gardien superviseur	Horaires de la Loge ou du Bureau de supervision (du lundi au vendredi)	Traitement spécifique des sols	Parking	Nombre de places de stationnement
502	17, rue Thouin	75005	PARIS	2	2	7 (x2)	41	391	-	-	-	-	-
1008	243, rue Lafayette	75010	PARIS	2	2	8 (x1) 5 (x1)	85	1 091	-	-	-	Sous-sol (x2)	89
1104	1 à 3 Square Servan	75011	PARIS	3	3	7	66	803	-	-	-	-	-
1104	4 à 6 Square Servan	75011	PARIS	3	3	7	69	630	Agent de loge	8h00 -13h00	-	-	-
1104	100 rue du Chemin Vert bât A, B	75011	PARIS	2	2	7	39	510	-	-	-	-	-
1106	135, boulevard Voltaire	75011	PARIS	1	1	6	15	160	-	-	-	-	-
1107	237/239, boulevard Voltaire bat A, B	75011	PARIS	2	2	6	20	239	-	-	-	-	-
1108	90/92 Leon Frot	75011	PARIS	2	2	10	86	1 276	-	-	Cristallisation	Extérieur	42
1109	1-3-5 rue de la Vacquerie	75011	PARIS	3	4	6 (x3)	56	1 166	Agent de loge	8h00-13h00	-	Sous-sol (x1)	58
1111	177-179 rue de la Roquette 75011 Paris	75011	PARIS	2	2	6	37	695	Agent de loge	8h00 – 13h00	-	Sous-sol (x2)	51
1112	7 rue de la Vacquerie	75011	PARIS	1	1	8	50	633	-	-	-	Sous-sol (x2)	48
1113	3-11 rue Servan /8 rue Saint-Maur	75011	PARIS	2	5	10 (x2) 8 (x2) 6 (x1)	125	1422	Agent de loge	8h00-13h00 16h00-18h00	-	Sous-sol (x2)	124
11XX	61/63 rue de la Folie Régnault	75011	PARIS	2	3	4 (x2) 10 (x1)	88		Agent de loge	8h00 – 13h00	-	Sous-sol (x2)	87
1201	4 Avenue Daumesnil	75012	PARIS	1	1	6	9	101	-	-	-	-	-
1202	190, rue du faubourg Saint-Antoine	75012	PARIS	2	2	3 (x1) 4 (x1)	15	146	-	-	-	-	-
1207	17 rue de Lyon	75012	PARIS	1	1	8	25	254	-	-	-	Extérieur	2
1209	30, avenue du Dr Arnold Netter	75012	PARIS	1	1	5	16	161	-	-	-	-	-
1215	90-92 Boulevard de Picpus	75012	PARIS	1	2	6 (x1) 7 (x1)	39	616	Agent de loge	08H00-13H00	Béton	Sous-sol (x2)	38
1301	23/25, rue Bobillot A, B, C, D, E, F	75013	PARIS	1	6	7	109	890	-	-	-	-	-
1306	42/44 rue du Château Rentiers / 1-10 rue Jean Fautrier	75013	PARIS	2	10	5	105	1 098	Agent de loge	8h00-13h00 16h00-18h00	-	-	-
1802	181/183 rue Belliard bâtiments 1, 2, 3, 4	75018	PARIS	2	4	7	76	333	Agent de loge	8h00 – 13h00	-	-	-
1803	127, rue de Clignancourt rue/cour	75018	PARIS	1	2	6	25	211	-	-	-	-	-
1805	Square Leibnitz bâtiments 1, 2, 4, 5	75018	PARIS	1	4	7 (x1) 6 (x3)	99	1 779	-	-	-	-	-
1805	Square Leibniz bâtiments 3, 6, 7	75018	PARIS	1	4	7 (x4)	107		-	-		-	-
1808	80, rue Riquet	75018	PARIS	1	1	6	17	122	-	-	-	-	-
1901	186, rue de Crimée	75019	PARIS	1	1	6	15	150	-	-	-	-	-
2001	58, rue Saint-Blaise	75020	PARIS	1	2	6 (x2)	50	369	-	-	-	-	-
9418	1 au 10 et 12 avenue du Docteur Paul Casalis Bât 1 à 10 et 12	94010	CRETEIL	3	11	4 (x8) 8 (x3)	134	1 743	Agent de loge	8h00-13h00 16h00-18h00	-	Extérieur	-
9419	69/73 rue du général Leclerc	94270	KREMLIN BICETRE	1	3	5 (x3)	36	492	-	-	Cristallisation	Extérieur et sous-sol (x1)	35
9407	5 ET 7 rue Cl. Monet & 12 Place Van Gogh - Thiais	94320	THIAIS	1	3	2 (x1) 3 (x2)	28	329	-	-	-	Sous-sol (x1)	19

Annexe n°3 : Prestations attendues dans le cadre du forfait – Zone Ouest (lot 01)

N° de secteur	N° Immeuble	Adresse	Code postal	Localité	Mise à disposition d'un(e) gardien(ne) superviseur(e)	Mise à disposition d'un agent dédié à la gestion de la loge	Service des ordures ménagères	Entretien des locaux et parties communes	
								Nettoyage	Nettoyage parking
1	201	5, rue d'Alexandrie	75002	PARIS			X	X	
2	802	8, rue de Miromesnil	75008	PARIS			X	X	
3	906	85, rue Dunkerque	75009	PARIS					
4	909	2 rue Buffault	75009	PARIS			X	X	
5	910	14, rue de la tour d'Auvergne	75009	PARIS			X	X	
6	1401	150, avenue du Maine	75014	PARIS			X		
	1402	177, avenue du Maine rue	75014	PARIS			X		
	1422	190 192 Av du Maine	75014	PARIS			X	X	X
	1422	11bis rue des Plantes / 3-5 rue de la Sablière	75014	PARIS			X	X	X
7	1405	Rue Daguerre Bat A,B,C,D,E,F,G	75014	PARIS			X	X	
	1406	14, Place Denfert Rochereau	75014	PARIS					
8	1407	16, rue Ernest Cresson	75014	PARIS			X	X	
9	1409	10, rue d'Alesia	75014	PARIS					
10	1409	40, Av. René Coty	75014	PARIS					
11	1412	115, bld de Port Royal	75014	PARIS			X	X	
	1413	2, rue Cassini	75014	PARIS			X	X	
	1414	30, rue du fg Saint-Jacques A, B, C, D	75014	PARIS			X	X	
12	1415-01	17, rue Delambre	75014	PARIS	Un gardien superviseur pour l'ensemble des immeubles du Square Delambre & Boulevard Quinet		X	X	
	1415-02	27, rue Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1415-03	1 SQ Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1415-04	2 SQ Delambre	75014	PARIS					
	1415-05	3 SQ Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1415-06	4 SQ Delambre	75014	PARIS					
	1415-07	5 SQ Delambre	75014	PARIS					
	1415-08	6 SQ Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1415-09	7 SQ Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1415-10	8 SQ Delambre	75014	PARIS					
	1415-11	9 SQ Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1415-12	10 SQ Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1415-13	11 SQ Delambre	75014	PARIS					
	1415-14	12 SQ Delambre	75014	PARIS			X	X	
	1416	50, bld Edgar Quinet	75014	PARIS			X	X	
13	1506	140, rue de Vaugirard	75015	PARIS			X	X	
	1507	373 bis, rue de Vaugirard	75015	PARIS			X	X	
	1509	14, rue du Docteur Roux	75015	PARIS			X	X	
	1509	197, rue de Vaugirard	75015	PARIS			X	X	
14	1601-01	110 avenue de Versailles	75016	PARIS			X		
	1602-03	114 avenue de Versailles	75016	PARIS			X		
	1609	114 bis et ter Versailles	75016	PARIS			X		X
15	1607-01 / 1607-02	22, rue Wilhem & 2 rue Corot	75016	PARIS		X	X	X	
	1607-03	20, rue Mirabeau	75016	PARIS					
	1608	35 Mirabeau Esc A/B	75016	PARIS					
16	1704	44, rue Truffaut	75017	PARIS					
17	9223	4-4bis avenue Lombart/ 2-4-6-8-10-12-14 Allée des Peupliers	92260	FONTENAY AUX ROSES			X	X	X
18	9225	126 rue Anatole France	92300	LEVALLOIS			X	X	
	9226	133 rue Anatole France	92300	LEVALLOIS			X	X	
19	9224	15 rue J.B Charcot / 12 à 16 passage Hanriot	92400	COURBEVOIE		X	X	X	X

Annexe n°4 : Prestations attendues dans le cadre du forfait – Zone Est (lot 02)

N° de secteur	N° Immeuble	Adresse	Code postal	Localité	Mise à disposition d'un(e) gardien(ne) superviseur(e)	Mise à disposition d'un agent dédié à la gestion de la loge	Service des ordures ménagères	Entretien des locaux et parties communes	
								Nettoyage	Nettoyage parking
1	502	17, rue Thouin	75005	PARIS			X	X	
2	1008	243, rue Lafayette	75010	PARIS			X		X
3	1104	1 à 3 Square Servan	75011	PARIS					
	1104	4 à 6 Square Servan	75011	PARIS		X	X	X	
	1104	100 rue du Chemin Vert	75011	PARIS					
	1113	3-11 rue Servan / 8 rue Saint-Maur	75011	PARIS		X	X	X	X
4	1106	135, bld Voltaire	75011	PARIS			X	X	
	1107	237/239, bld Voltaire	75011	PARIS			X	X	
5	1108	90/92 Leon Frot	75011	PARIS					
	1109	1-3-5 rue de la Vacquerie	75011	PARIS		X	X	X	X
	1112	7 rue de la Vacquerie	75011	PARIS			X	X	X
	11XX	61/63 rue de la Folie Régnault	75011	PARIS		X	X	X	X
6	1111	177-179 rue de la Roquette 75011 Paris	75011	PARIS		X	X	X	X
7	1201	4 Avenue Daumesnil	75012	PARIS			X	X	
8	1202	190, rue du faubourg Saint-Antoine	75012	PARIS			X	X	
9	1207	17 rue de Lyon	75012	PARIS					
10	1209	30, av, du Dr Arnold Netter	75012	PARIS			X	X	
11	1215	90-92 Boulevard de Picpus	75012	PARIS		X	X	X	X
12	1301	23/25, rue Bobillot	75013	PARIS			X		
13	1306	42/44 rue du Château Rentiers / 1-10 rue Jean Fautrier	75013	PARIS		X	X	X	
14	1803	127, rue de Clignancourt	75018	PARIS					
15	1805	Groupe Leibnitz bâtiments 1, 2, 4, 5	75018	PARIS			X		
	1805	Groupe Leibniz bâtiments 3, 6, 7	75018	PARIS			X	X	
	1802	181/183 rue Belliard	75018	PARIS		X	X	X	
16	1808	80, rue Riquet	75018	PARIS			X	X	
17	1901	186, rue de Crimée	75019	PARIS			X	X	
18	2001	58, rue Saint-Blaise	75020	PARIS			X	X	
19	9418	1 au 10 et 12 Avenue du Docteur Paul Casalis	94010	CRETEIL		X	X	X	
20	9419	69/73 rue du général Leclerc Kremlin Bicêtre	94270	KREMLIN BICETRE					X
21	9407	5 ET 7 rue Cl. Monet & 12 Place Van Gogh - Thiais	94320	THIAIS			X	X	X

Annexe n°5 : Détail et périodicité des prestations attendues pour l'ensemble des lots

Type	Détail de la prestation d'entretien des locaux et parties communes Art. CCTP 3.3.3	Halls d'entrée	Circulations Rez-de-chaussée	Ascenseur	Paliers	Escaliers d'accès aux étages supérieurs	Escaliers de service et accès parking	Locaux vide-ordures dans les étages	Locaux poubelles	Locaux vélos poussettes	Parkings intérieurs et rampes d'accès	Parkings extérieurs	Abords parkings	Circulations extérieures
Missions bi-hebdomadaires														
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols	X	X	X	X				X				X	X
Nettoyage	Dépoussiérage essuyage des façades ascenseur RDC			X										
Nettoyage	Lavage des sols	X	X	X	X				X					
Nettoyage	Enlèvement des traces de doigts sur les miroirs, portes vitrées, interrupteurs, boutons de commande et autour des poignées de portes	X	X	X										
Nettoyage	Vidage des poubelles	X	X											
Nettoyage	Ramassage des déchets divers				X	X	X			X	X		X	X
Nettoyage	Vérification et nettoyage des locaux vide-ordures dans les étages				X			X						
Nettoyage	Vérification et signalement des dysfonctionnements	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Missions hebdomadaires														
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols					X	X			X				
Nettoyage	Dépoussiérage et nettoyage des façades ascenseur sur palier			X										
Nettoyage	Dépoussiérage, nettoyage humide des boites aux lettres	X	X											
Nettoyage	Enlèvement des traces de doigts sur les miroirs, portes vitrées, interrupteurs, boutons de commande et autour des poignées de portes				X	X	X			X				
Nettoyage	Finitions basses (panneaux de signalisation, bacs à fleurs, extincteurs, objets de décoration, appareils d'éclairage, plinthes, rainures, éléments chauffants, rebords des fenêtres)	X	X	X	X	X	X			X				
Nettoyage	Finitions hautes (tuyauterie apparente, appareils d'éclairage, moulures, éléments chauffants, mains courantes, extracteurs, appliques…)	X	X	X	X	X								
Nettoyage	Lavage des sols					X	X							
Nettoyage	Nettoyage miroirs et ensemble de la vitrerie	X	X		X	X	X							
Missions mensuelles														
Nettoyage	Enlèvement des traces de doigts sur les miroirs, portes vitrées, interrupteurs, boutons de commande et autour des poignées de portes										X			
Nettoyage	Finitions basses (panneaux de signalisation, bacs à fleurs, extincteurs, objets de décoration, appareils d'éclairage, plinthes, rainures, éléments chauffants, rebords des fenêtres)										X			
Nettoyage	Finitions hautes (tuyauterie apparente, appareils d'éclairage, moulures, éléments chauffants, mains courantes, extracteurs, appliques…)						X			X				
Nettoyage	Lavage des sols									X				
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols											X		

Type	Détail de la prestation d'entretien des locaux et parties communes Art. CCTP 3.3.3	Halls d'entrée	Circulations Rez-de-chaussée	Ascenseur	Paliers	Escaliers d'accès aux étages supérieurs	Escaliers de service et accès parking	Locaux vide-ordures dans les étages	Locaux poubelles	Locaux vélos poussettes	Parkings intérieurs et rampes d'accès	Parkings extérieurs	Abords parkings	Circulations extérieures
Missions semestrielles														
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols										X			
Nettoyage	Finitions hautes (tuyauterie apparente, appareils d'éclairage, moulures, éléments chauffants, mains courantes, extracteurs, appliques…)										X			
Nettoyage	Cristallisation des sols en marbre des parties communes (hall, escalier, ascenseur etc.)	X	X	X	X	X	X							
Nettoyage	Shampooing des moquettes	X	X	X	X	X	X							
Nettoyage	Lavage mécanisé des sols										X			
Nettoyage	Nettoyage approfondi et désinfection							X	X					
Missions à réaliser dès apparition ou dysfonctionnement														
Nettoyage	Enlèvement les toiles d'araignées	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nettoyage	Enlèvement des traces au sol (huile etc.)										X			
Nettoyage	Nettoyage des bacs à sable incendie										X			
Relamping	Changement ampoules électriques	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relamping	Fourniture ampoules électriques	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relamping	Changement Starters néons	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relamping	Fourniture Starters néons	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Annexe n°6 : Grille d'évaluation des prestations d'entretien des locaux et parties communes

AP-HP
Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers

Contrôle des prestations d'entetien des locaux et parties communes du domaine privé

Date du contrôle	22/05/2023
Immeuble	85, rue Dunkerque 75009 PARIS
Contrôle portant sur	Ensemble des parties communes
Réalisé par	NOM - Prénom

Seuil d'acceptabilité défini au CCTP
80,00%
Acceptabilité globale établie lors du contrôle
82,86%

Type	Détail de la prestation d'entretien des locaux et parties communes	Appréciation	Commentaires	Acceptabilité
	Missions quotidiennes			
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Dépoussiérage essuyage des façades ascenseur RDC	**Satisfaisant**		75,00%
Nettoyage	Enlèvement des traces de doigts sur les miroirs, portes vitrées, interrupteurs, boutons de commande et autour des poignées de portes	**Moyennement satisfaisant**		50,00%
Nettoyage	Lavage des sols	**Peu satisfaisant**		15,00%
Nettoyage	Vidage des poubelles	**Non satisfaisant**		0,00%
Nettoyage	Ramassage des déchets divers	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Vérification et nettoyage des locaux vide-ordures dans les étages	**Très satisfaisant**		100,00%
	Missions bi-hebdomadaires			
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols	**Satisfaisant**		75,00%
Nettoyage	Lavage des sols	**Très satisfaisant**		100,00%
	Missions hebdomadaires			
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Dépoussiérage et nettoyage des façades ascenseur sur palier	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Dépoussiérage, nettoyage humide des boites aux lettres	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Enlèvement des traces de doigts sur les miroirs, portes vitrées, interrupteurs, boutons de commande et autour des poignées de portes	**Satisfaisant**		75,00%
Nettoyage	Finitions basses (panneaux de signalisation, bacs à fleurs, extincteurs, objets de décoration, appareils d'éclairage, plinthes, rainures, éléments chauffants, rebords des fenêtres)	**Satisfaisant**		75,00%
Nettoyage	Finitions hautes (tuyauterie apparente, appareils d'éclairage, moulures, éléments chauffants, mains courantes, extracteurs, appliques…)	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Lavage des sols	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Nettoyage miroirs et ensemble de la vitrerie	**Très satisfaisant**		100,00%
	Missions mensuelles			
Nettoyage	Enlèvement des traces de doigts sur les miroirs, portes vitrées, interrupteurs, boutons de commande et autour des poignées de portes	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Finitions basses (panneaux de signalisation, bacs à fleurs, extincteurs, objets de décoration, appareils d'éclairage, plinthes, rainures, éléments chauffants, rebords des fenêtres)	**Satisfaisant**		75,00%
Nettoyage	Finitions hautes (tuyauterie apparente, appareils d'éclairage, moulures, éléments chauffants, mains courantes, extracteurs, appliques…)	**Très satisfaisant**		100,00%
Nettoyage	Lavage des sols	**Très satisfaisant**		100,00%
	Missions semestrielles			
Nettoyage	Balayage ou aspiration des sols			Non évalué
Nettoyage	Finitions hautes (tuyauterie apparente, appareils d'éclairage, moulures, éléments chauffants, mains courantes, extracteurs, appliques…)			Non évalué
Nettoyage	Cristallisation des sols en marbre des parties communes (hall, escalier, ascenseur etc.)			Non évalué
Nettoyage	Shampooing des moquettes			Non évalué
Nettoyage	Lavage mécanisé des sols			Non évalué
Nettoyage	Nettoyage approfondi et désinfection			Non évalué
	Missions à réaliser dès apparition ou dysfonctionnement			
Nettoyage	Enlèvement les toiles d'araignées			Non évalué
Nettoyage	Enlèvement des traces au sol (huile etc.)			Non évalué
Nettoyage	Nettoyage des bacs à sable incendie			Non évalué
Relamping	Changement ampoules électriques			Non évalué
Relamping	Fourniture ampoules électriques			Non évalué
Relamping	Changement Starters néons			Non évalué
Relamping	Fourniture Starters néons			Non évalué

« Acceptabilité globale établie lors du contrôle » calculée sur la base des éléments évalués.

Les valeurs indiquées dans ce tableau sont données à titre d'exemple.

Annexe n°7 : Grille d'évaluation des prestations de nettoyage de logements et locaux commerciaux

AP-HP
Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers

Contrôle des prestations de nettoyage de logements ou locaux commerciaux

Date du contrôle	22/05/2023
Immeuble	100 rue du Chemin Vert bât A, B 75011 PARIS
Appartement	XXX
Type de nettoyage	**Approfondi (art. 3.3.4.2 du CCTP)**
Réalisé par	NOM - Prénom

Seuil d'acceptabilité défini au CCTP
85,00%

Acceptabilité globale établie lors du contrôle
82,67%

Type	Détail de la prestation de nettoyage de logements et locaux commerciaux	Appréciation	Commentaires	Acceptabilité
Classique	Suppression et nettoyage des poussières			Non évalué
Classique	Nettoyage et lessivage des sols toutes natures confondues, avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces			Non évalué
Classique	Nettoyage et lessivage des murs (hors papier peint)			Non évalué
Classique	Nettoyage et lessivage des plinthes			Non évalué
Classique	Nettoyage et lessivage des canalisations			Non évalué
Classique	Nettoyage et lessivage des plafonds			Non évalué
Approfondi	Suppression et nettoyage des poussières	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des sols toutes natures confondues, avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces	**Satisfaisant**		75,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des murs (hors papier peint)	**Moyennement satisfaisant**		50,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des plinthes	**Peu satisfaisant**		15,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des canalisations	**Non satisfaisant**		0,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des plafonds	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lavage et désinfection des carreaux de fenêtres intérieures / extérieures	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lavage et désinfection des équipements sanitaires (cuisine, salle de bain, WC et meubles)	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lavage et désinfection des siphons des équipements sanitaires	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lavage et désinfection des revêtements de faïence, carrelages muraux, pare-douche, etc.	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lavage et désinfection des miroirs	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des plastrons de prises de courant et interrupteurs	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des appliques, abat-jours, divers luminaires	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des grilles de ventilation et/ou aération	**Très satisfaisant**		100,00%
Approfondi	Nettoyage, lessivage et désinfection des foyers de cheminées	**Très satisfaisant**		100,00%
Suite à sinistre	Suppression et nettoyage des poussières			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lessivage des sols toutes natures confondues, avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lessivage des murs (hors papier peint)			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lessivage des plinthes			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lessivage des canalisations			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lessivage des plafonds			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lavage des carreaux de fenêtres intérieures / extérieures			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lavage des équipements sanitaires (cuisine, salle de bain, WC et meubles)			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lavage des siphons des équipements sanitaires			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lavage des revêtements de faïence, carrelages muraux, pare-douche, etc.			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lavage des miroirs			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lavage des plastrons de prises de courant et interrupteurs			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lessivage des appliques, abat-jours, divers luminaires			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lessivage des foyers de cheminées			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage, dépoussiérage et essuyage de tous les ouvrages de serrurerie et de menuiserie intérieurs et extérieurs			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage, dépoussiérage et essuyage des portes, fenêtres, volets, mobiliers divers en place (cuisine, bibliothèque, étagère…), lames de bois et ouvrages divers de menuiserie avec les produits nettoyants adaptés aux surfaces			Non évalué
Suite à sinistre	Nettoyage et lustrage de la robinetterie, de la quincaillerie (poignées de porte, croisées…)			Non évalué

« Acceptabilité globale établie lors du contrôle » calculée sur la base des éléments évalués.

Les valeurs indiquées dans ce tableau sont données à titre d'exemple.