Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MARCHE PUBLIC DE SERVICE

*****

Cahier des Clauses Techniques Particulières
(C.C.T.P)

*****

Nettoyage régulier des locaux et des vitreries du site de l'ANSM à Saint-Denis et fourniture des consommables et d'accessoires sanitaires

LOT 1

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE 3
ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SITE 3
ARTICLE 3. DEFINITION DES SURFACES SPECIFIQUES 4
ARTICLE 4. PERIMETRE DES PRESTATIONS 4
ARTICLE 5. DESCRIPTIONS DES PRODUITS ET CONSOMMABLES 6
ARTICLE 6. CRITERES D'APPRECIATION 9
ARTICLE 7. MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS 10
ARTICLE 8. ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE 13
ARTICLE 9. NIVEAU DE QUALITE ET CONTROLES DES PRESTATIONS 25

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations de nettoyage de l'ensemble des locaux de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ci-après ANSM) pour son site de Saint Denis (93).

Les prestations, objet du marché, portent sur l'entretien et le nettoyage de tous les locaux (bureaux, hall d'accueil, escaliers ou ascenseurs, paliers, couloirs, salles de réunions et de formations, locaux techniques, espaces d'archivage et de stockage, sanitaires, douches, espaces détente,…) y compris les surfaces au sol, les surfaces vitrées, le mobilier, ainsi que les abords extérieurs, terrasses et les surfaces de parking.

Le présent marché inclut également la fourniture des produits et des matériels de nettoyage, des consommables sanitaires et de leurs accessoires de distribution.

Cette prestation fait l'objet d'un bon de commande mensuel dans les conditions prévues au CCAP.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SITE

Le site de Saint Denis (93) constitutif du siège social de l'ANSM est situé à l'adresse suivante : 143/147, Boulevard Anatole France, 93285 Saint Denis Cedex (dit site Pleyel).

Le site de Pleyel est composé de 5 bâtiments référencés A, B, C/D et Prisme. Les surfaces sont aménagées de la manière suivante :

- Le bâtiment A est composé de 3 étages et d'un rez de chaussée. Il est consacré à un usage de bureaux, de circulations, de salles de réunions, de salle d'activité (avec douche). La surface totale est de 4 835.86 m², le nettoyage porte également sur les parties communes.

- Le bâtiment B est composé de 3 étages, d'un rez de chaussée et d'un niveau de parking. Il est consacré uniquement à un usage de bureaux, de circulations et de salles de réunion. La surface totale est de 6 470 m², le nettoyage porte également sur le parking et les parties communes.

- Les bâtiments C, D sont composés de 6 étages, d'un rez de chaussée avec en autre une cafétéria et de deux niveaux de parking. Ils sont consacrés à un usage de bureaux, de circulations, de salles de réunions… La surface totale est de 12 505 m². Le nettoyage porte également sur les parkings et les parties communes.

- La salle de restauration dit bâtiment PRISME comprend le restaurant d'entreprise de 446 m² sur deux niveaux et un étage aujourd'hui à usage de salle de réunion de 150 m².

Le nettoyage des abords du site Pleyel doit également être effectué. Les abords du site sont décrits à l'article 3.2 du présent CCTP.

ATTENTION

Le détail des surfaces des locaux pris en charge est indiqué dans l'annexe 2a du présent CCTP. Les surfaces des locaux sont distinguées par étage et par type de revêtements de sol. L'annexe 5 du CCTP présente à titre indicatif un planning d'occupation des locaux, soit les zones les plus occupées par le personnel ANSM selon les fréquences horaires.

Le site de Saint- Denis est composé d'au moins 950 agents hors visiteurs.

La répartition hommes/femmes est la suivante :

Effectif physique au 31/12/2025	Saint Denis
Féminin	700
Masculin	250
Total général	950

ARTICLE 3. DEFINITION DES SURFACES SPECIFIQUES

3.1. Vitreries

Le détail des surfaces vitrées est indiqué dans l'annexe 2b du présent CCTP. Les surfaces sont indiquées pour une face et ont une valeur contractuelle.

Les surfaces sont définies de la façon suivante :

- La vitrerie interne (cloisons vitrées, impostes, portes vitrées, séparations vitrées, glaces décoratives et surfaces assimilées.).
- La vitrerie externe (fenêtres, châssis vitrés, façades vitrées et autres éléments vitrés accessibles ou nécessitant un moyen d'accès spécifique).

3.2. Abords

Le nettoyage journalier des abords des bâtiments au sein du site de Pleyel comprend :

- le nettoyage de la route d'accès, des trottoirs et du parking extérieur ;
- le nettoyage des escaliers (accès au restaurant d'entreprise) ;
- le nettoyage des abords du bâtiment A B, C, D et Prisme ;
- le ramassage des déchets au quotidien et le ramassage des feuilles en période hivernale.

L'ANSM compte 4 336 m^2 de surfaces extérieures.

Le titulaire est réputé avoir une bonne connaissance du périmètre des abords du site de l'ANSM.

ARTICLE 4. PERIMETRE DES PRESTATIONS

4.1. Nettoyage général des bâtiments

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté, ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis par l'ANSM et définis aux articles 6 et 9 du CCTP.

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Les fréquences de nettoyage pour obtenir la qualité requise sont indiquées à l'article 8 et suivants ainsi qu'à l'annexe 2a du présent CCTP. Ces fréquences de nettoyage sont contractuelles sous réserve du régime de modifications défini dans le CCAP.

La liste des prestations définie au présent CCTP fait ressortir l'importance et la périodicité des prestations par zone.

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des installations et équipements de l'ANSM.

Les équipes du titulaire veillent à conserver, après le nettoyage, la disposition initiale des meubles, dossiers et objets divers posés sur les meubles et bureaux.

Les agents d'entretien ont l'interdiction de déplacer les dossiers de travail posés sur les meubles et bureaux.

Le mobilier léger peut être déplacé pour les besoins du nettoyage, mais il est interdit de déplacer du mobilier ou des objets sur les tables, chaises ou bureaux.

En cas de crise sanitaire à l'image de celle de la COVID, l'ANSM doit se conformer aux recommandations gouvernementales sur le nettoyage, telles que l'augmentation des fréquences de nettoyage, l'utilisation de produits particuliers (virucide, désinfectant,…) ou d'éventuelles prestations complémentaires telles que la mise en œuvre de méthodes particulières (nébulisation ou autre).

4.2. Nettoyage de la vitrerie

Le titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens humains et matériels pour nettoyer la vitrerie.

Les produits d'entretien sont à la charge du titulaire et ils doivent être compatibles avec la vitrerie et les menuiseries de chacune des surfaces visées au présent marché.

- Vitrerie intérieure

Les tâches et leurs fréquences sont, au minimum, celles définies aux articles 8 et suivants du présent CCTP ainsi qu'à l'annexe 2B.

La vitrerie intérieure comprend le nettoyage des vitrages des locaux et des cloisons vitrées dans les couloirs et hall d'entrée, ainsi que les glaces décoratives et les vitrines d'affichage.

- Vitrerie extérieure

La vitrerie extérieure comprend les fenêtres (vitres et menuiseries) faces internes et externes.
Les bâtiments C/D et A disposent de nacelles à utiliser pour le lavage de la vitrerie extérieure. Ces nacelles font l'objet de contrôles périodiques par un prestataire tiers réalisés 1 à 2 fois par an. Il est entendu que toute utilisation de la nacelle dans le cadre du nettoyage de la vitrerie extérieure est systématiquement précédée d'une visite du titulaire qui doit s'assurer de leur bon fonctionnement.

Les moyens de levage ou d'accès des autres surfaces vitrées, lorsqu'ils n'existent pas de nacelle sur le site, sont fournis par le titulaire (camion nacelle…). Les coûts correspondants sont inclus au forfait de rémunération spécifique à la vitrerie extérieure. Le titulaire doit recourir systématiquement aux moyens de levage et d'accès pour lesquels il s'est engagé.

L'utilisation des nacelles est réglementée, le titulaire procède à une formation de son personnel sur la manipulation des nacelles du site et il doit fournir à l'ANSM une attestation de formation avant toute utilisation. Un plan de prévention devra être obligatoirement transmis à l'ANSM, aucune intervention ne pourra être effectuée avant signature de ce dernier par l'ANSM.

Les matériels ne doivent pas en aucun cas être en contact avec les parois verticales. L'ANSM se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements est mis à la charge du titulaire.

Pour les surfaces vitrées ne pouvant être accessibles au moyen d'une nacelle, le titulaire réalise les prestations au moyen de techniques d'accès et de travail sur cordes ou d'un camion nacelle.

L'ensemble des équipements nécessaires à ces interventions est fourni par le titulaire et est compris dans le prix du marché.

Les prestations de nettoyage de vitrerie extérieure seront déclenchées par l'émission d'un bon de commande, sur la base prévisionnelle de deux passages annuels.

4.3 Enlèvements des déchets

Le titulaire assure quotidiennement l'enlèvement des déchets (pour l'essentiel des déchets ménagers, papier, plastique), en mettant en place un dispositif d'acheminement des déchets depuis les locaux jusqu'aux conteneurs prévus pour l'évacuation.

Les déchets sont rassemblés dans des bacs disposés en face du bâtiment B, sur un emplacement dédié. Le titulaire a la charge de la manutention et doit respecter le tri mis en place (Tri sélectif classique : déchet industriel banal (ordures ménagères) et poubelle jaune (plastique, canettes, gobelets) avec des charriots double flux.

Les déchets des cendriers extérieurs doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial mis en place par le titulaire pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.

Les déchets des locaux sanitaires, de service et techniques sont enlevés quotidiennement et préalablement à toute opération de nettoyage.

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

Le volume préconisé des sacs poubelle est entre 30 L et 100 L selon la taille des poubelles. Le titulaire favorise l'utilisation des sacs poubelle de collecte marqués par un écolabel du type français NF Environnement ou équivalent ainsi que des sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments.

ARTICLE 5. DESCRIPTIONS DES PRODUITS ET CONSOMMABLES

5.1. Produits d'entretien

Le titulaire fournit tous les produits d'entretien et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations. Ces produits doivent être non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir. Ils doivent répondre aux exigences des normes en vigueur, et si possible, biodégradables ou issues de matières premières recyclées (écolabel européen ou équivalent). Les produits d'entretien doivent répondre aux exigences inscrites à l'article 5.9 du CCAP.

En annexe 4 figure une liste indicative des produits d'entretien à utiliser dans le cadre du présent marché.

Dans la mesure du possible, les produits concentrés sont fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation en évitant le surdosage, notamment par des pictogrammes indiquant le dosage exact.

Les produits d'entretien employés pour les prestations de nettoyage peuvent présenter un risque chimique (substances nocives, toxiques, irritantes, ou inflammables). L'étiquetage doit obligatoirement être présent et lisible.

Les produits doivent être adaptés aux besoins. Leur emploi est encadré de façon à ce qu'ils ne provoquent pas d'allergie ou d'irritation. Ils doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et n'être pas susceptibles de détériorer les sols. Les produits

concentrés sont utilisés avec toutes les précautions d'usage de façon à éviter tout risque sanitaire et tout gaspillage

Le titulaire doit en fournir la liste, dans un délai de 10 jours à dater de la notification du marché ou au plus tard à compter du jour de la réunion de lancement du marché. Ce faisant, le titulaire transmet à l'ANSM ou rend accessible par des moyens dématérialisés la liste des produits utilisés dans le cadre de l'exécution des prestations ainsi que les fiches de données de sécurité (FDS).

Les produits utilisés pour la prestation doivent contenir au minimum les spécificités suivantes :

- Pour sols et surfaces : détergent et désinfectant à spectre large (bactéricide, fongicide, virucide, sporicide) testés selon les normes en vigueur. Le titulaire doit fournir les rapports d'essai des produits utilisés à la demande de l'ANSM. Un deuxième produit peut être utilisé en alternance, pour plus d'efficacité.
- Pour sanitaires : produit détartrant puissant et produit désinfectant. Un seul produit cumulant ces deux fonctions peut être proposé.
- Produits d'essuyage multi-surface pour les bureaux et les vitres : adaptés à la surface à nettoyer sans traces et sans rinçage.

Le titulaire respecte les concentrations qu'il a préconisées ainsi que les modes opératoires qui doivent répondre aux exigences définies au présent CCTP. Les fiches de sécurité des produits doivent être affichées dans le local mis à disposition.

L'ANSM se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité ou la santé des usagers. Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

De même, l'ANSM est en droit de faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons de produits utilisés par le titulaire prélevés à l'occasion de leur emploi. En cas de fraude constatée, les frais d'analyse sont à la charge du titulaire.

Tout dommage causé aux installations et équipements consécutif à l'utilisation fautive ou non d'un produit ou d'un mode opératoire même autorisé par l'ANSM est mis à la charge du titulaire.

Toute modification d'un produit de nettoyage à l'initiative du titulaire doit au préalable de toute utilisation être validée par l'ANSM. Le titulaire transmet notamment l'ensemble des documents spécifiés au CCAP et datant de moins de trois mois. L'ANSM donne expressément son accord ou désaccord dans un délai 10 jours ouvrés à compter de la date de la demande de substitution d'un produit.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, sacs déchets, gants et vêtements de travail, etc.) doivent être respectueuses de l'environnement. Au cours du marché, le titulaire est force de proposition sur ce point. De même, les sacs poubelles utilisés doivent être pourvus de l'écolabel européen ou équivalent ou issus du recyclage.

5.2. Produits sanitaires et matériels de distribution

Le titulaire fournit l'ensemble des matériels nécessaires à sa prestation y compris les distributeurs de produits (savon liquide, papier toilette, conteneurs, essuie-mains papier feuille à feuille, distributeurs de produits, papier hygiénique …).
Certains consommables doivent répondre aux exigences de l'Ecolabel Européen ou équivalent et doivent être conformes à la description faite en annexe 3 du présent CCTP. L'ANSM se réserve le droit de procéder aux vérifications relatives au respect de cette spécification, de demander au titulaire le retrait de consommables qui ne répondraient pas à ces exigences.

Le titulaire doit veiller à l'approvisionnement constant des distributeurs et gérer ses stocks. Le volume des consommables doit être adapté aux besoins du site et tenir compte l'effectif présent. Sur ce point, il convient de relever que l'accord sur le télétravail en œuvre sur le site de Saint Denis accorde jusqu'à trois jours maximums de télétravail par semaine et par agent.

Le titulaire doit assurer un réapprovisionnement en consommables suffisant sur le site pour permettre une distribution sans rupture. En cas de rupture, des pénalités pourront être appliquées, conformément aux dispositions du CCAP.

Le titulaire s'engage à toujours maintenir un stock tampon suffisant.

NOTA : depuis l'émergence de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID 19 et compte tenu des diverses recommandations des autorités publiques, l'ANSM a choisi de recourir au distributeur d'essuie-mains papier en lieu et place des sèches mains électriques, installés dans chaque sanitaire et dont le fonctionnement est actuellement neutralisé sur le site de Saint Denis. Toutefois, l'ANSM n'exclut pas, en cours de marché, de remettre en marche les sèches mains électriques et de cesser les approvisionnements en consommables essuies mains papier. Une telle décision donnera lieu à une modification du marché prise dans les conditions prévues à l'article 8.1 du CCAP.

De même, en cas de demande de l'ANSM, le titulaire s'engage à fournir, des matériels, des consommables de composition différente de celle initialement autorisée. Ces modifications feront l'objet, d'une décision modificative du marché prise dans les conditions prévues dans le CCAP.

L'annexe 3 du présent CCTP indique également la consommation des fournitures sanitaires minimum livrable mensuellement. Cette consommation peut varier à la hausse et à la baisse dans la limite de 5% des quantités annuelles, sans qu'aucun surcoût ne puisse être facturé.

Les sanitaires féminins sont équipés notamment de :

- conteneurs de protection féminine (1 par toilette) qui doivent répondre aux caractéristiques suivantes :

  - garantis contre le développement bactéricide en interne à l'appareil. Le bactéricide présent doit être conforme aux normes en vigueur.
  - contenance minimale 25 litres.

Le titulaire doit s'assurer de la traçabilité du traitement et de la destruction des contenants. Il doit fournir à chaque demande de l'ANSM tous les documents justificatifs de destruction.

- distributeurs essuie-mains et de savon (1 par sanitaire)

- dérouleurs de papier toilette (1 par toilette)

Le nombre et la répartition des sanitaires par zone et par étage sont décrits en annexe 2c du CCTP.

Le titulaire se conforme à l'article 4.3 ci-dessus concernant l'élimination des emballages des consommables.

5.3. Modalités d'installation

Avant installation et au plus tard dans un délai de 10 jours à compter de la notification du marché ou à compter du jour de la réunion de lancement du marché, le titulaire doit présenter chaque catégorie de matériels à l'ANSM pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Cette liste de matériels est accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine des matériels ; le prestataire doit par ailleurs indiquer la consommation en eau et/ou en énergie de ses matériels.

Après étude des documents, l'ANSM se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Le silence de l'ANSM gardé au terme d'une période de 5 jours ouvrés à compter de la communication des documents vaut acceptation des matériels. L'ANSM peut réitérer cet examen de conformité en cours de marché sur simple demande, le titulaire ne peut se soustraire à cette obligation.

Après accord de l'ANSM, il appartient au titulaire de procéder à l'installation du parc d'équipements sanitaires en veillant à respecter les emplacements et les perçages actuels de façon à préserver l'état du revêtement mural.

Le titulaire s'organise alors, s'il y a lieu, avec le précédent titulaire du marché afin de coordonner la dépose des matériels précédents et l'installation simultanée des nouveaux matériels.

Les appareils mis à disposition par le titulaire doivent être en bon état de fonctionnement. Au cours du marché, tout matériel défectueux doit immédiatement être mis hors service et être remplacé par le titulaire, à ses frais.

Le titulaire garantit les équipements et les entretient dans les conditions suivantes :

- intervention en cas de mauvais ou non fonctionnement, dans les 24 heures qui suivent le signalement par l'ANSM ou par le personnel du titulaire ;
- remplacement des pièces défectueuses, s'il y a lieu, dans les 48 heures ;
- remplacement de l'appareil, si besoin est, dans les 72 heures qui suivent le signalement par l'ANSM ou par le personnel du titulaire ;
- frais de transport et de main d'œuvre à sa charge et compris dans les prix du marché.

A la fin du marché, dans l'hypothèse où le marché n'est pas reconduit ou si le l'ANSM fait le choix de retenir une société différente sur le marché suivant, les équipements sont démontés par le titulaire sortant, qui est tenu de remettre en état les locaux et les installations. Le titulaire est responsable de toute dégradation anormale des installations. Il assure l'enlèvement et le transport retour des équipements dans les mêmes conditions que leur livraison, dans un délai de deux semaines à compter de la fin du contrat. A l'expiration de ce délai, si le titulaire ne s'est pas conformé à son obligation de retrait des appareils, l'ANSM est autorisée à procéder par elle-même ou à faire procéder par un tiers de son choix à leur enlèvement et d'en refacturer le coût au titulaire.

ARTICLE 6. CRITERES D'APPRECIATION

La qualité des prestations doit être satisfaisante au regard des trois critères ci-après : aspect, confort et hygiène.

Aspect
Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent être adaptées au lieu.

Confort
Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect (déterminé dans le paragraphe ci-dessus)
- Les perceptions (olfactives, tactiles, auditives),
- La sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations doivent supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriées, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (odeurs urines ou excréments pour les sanitaires, odeurs de moisissures pour les vestiaires ou sous-sols ou odeurs d'ordures).

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telles sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations doivent être effectuées de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Hygiène
L'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces ainsi que sur l'atmosphère ambiante des locaux.

ARTICLE 7. MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS

7.1. Organisation du travail

L'organisation du travail doit respecter les obligations ci-après. En cas d'absence ou de grève, le titulaire doit assurer la continuité de la prestation sans coût supplémentaire conformément aux dispositions du CCAP. Le prestataire doit fournir un plan de nettoyage lors de la réunion de lancement.
La vérification des prestations s'effectue selon la méthode de contrôle qualité décrite au présent CCTP (article 9 et annexe 1A)
Les prestations de nettoyage et les contrôles contradictoires sont effectués selon un planning déterminé par le titulaire et soumis à la validation de l'ANSM dans les conditions définies ci-après.

Dans le mois suivant la notification du marché, le titulaire transmet à l'ANSM ou doit rendre accessible par des moyens dématérialisés une proposition de planning des prestations courantes qui doit concorder avec les fréquences de passage décrites aux articles 8 et suivants et en annexe 2A du CCTP, le niveau de précision du planning attendu a minima diffère selon la périodicité des prestations :

- pour les interventions programmées une fois ou plus par semaine, le planning mentionne le jour d'intervention;
- pour les interventions programmées une fois ou plus par mois, le planning mentionne la semaine d'intervention ;
- pour les interventions trimestrielles, semestrielles ou annuelles, le planning mentionne le mois d'intervention.

Au cours du marché, le planning des prestations est mis à jour et communiqué chaque trimestre.

Le titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Dans le cas contraire, il s'expose à des pénalités prévues à l'article 9.1 du CCAP. Toute modification des calendriers est soumise à l'accord préalable de l'ANSM.

Le titulaire s'engage sur le nombre d'heures précisées dans son offre et ne peut pas aller en deçà. Au cas où les prestations ne seraient pas exécutées conformément aux exigences du marché, le titulaire devra augmenter le nombre d'heures de son personnel afin de se conformer aux exigences du présent marché ; cette augmentation du nombre d'heures se fera sans surcoût pour l'ANSM.

7.2. Vacations et périodicité des prestations de nettoyage courant

Le nettoyage courant s'exécute en jours ouvrés, du lundi au vendredi selon les plages d'intervention suivantes :

- Nettoyage courant en journée et en continu, sur une amplitude horaire maximum allant de 07h00 à 19h00. Durant cette séquence horaire, il appartient au titulaire de déterminer, conformément à son engagement contractuel et au planning de co-activité sur site, la durée du nettoyage quotidien au regard de la consistance des prestations attendues, leur fréquence et du périmètre tels que décrits au présent CCTP, les horaires et les zones d'intervention de son personnel. Ces horaires de principe peuvent être adaptés et modifiés en cours d'exécution du marché après accord entre l'ANSM et le titulaire.

- Avant 8h00 pour l'accueil et les salles de réunions occupées à 9h ou 9h30.

- Certaines zones de bureaux réputées sensibles nécessitent que le nettoyage en journée s'effectue en présence d'un membre du personnel. La liste des bureaux concernés est communiquée lors de la réunion de lancement du marché.

7.3. Prestations ponctuelles et exceptionnelles

Au gré de ses besoins, l'ANSM peut demander ponctuellement et exceptionnellement le déploiement d'agents de nettoyage pour une/des intervention(s) supplémentaire(s) dans des zones préalablement identifiées ou nécessitant le cas échéant la réalisation d'heures supplémentaires par des agents œuvrant. Le nettoyage renforcé attendu s'apparente à des opérations de « remise en état » et fait suite le plus souvent à des événements planifiés ou des accidents :

- Des événements générant une fréquentation plus importante du site (exemple : réunions successives, colloque/conférence, visites de personnalités extérieures, …) ;
- Des opérations de déménagement/réorganisation d'étages de bureaux ;
- Le nettoyage spécifique pour enlèvement de tags, affichages, incivilités ou faisant suite à des dégâts des eaux…

Le nettoyage renforcé peut entrainer une consolidation des équipes dédiées et /ou leur maintien sur site sur une plus longue période en semaine travaillée ou le samedi. L'ANSM se réserve le droit de demander au titulaire l'intervention du personnel en dehors des horaires prévus au planning.

Cette prestation fait l'objet d'un bon de commande émis dans les conditions prévues par le CCAP et doit être précédé d'une information préalable au titulaire (dates, lieux et prestations prévues) destinée à organiser ce nettoyage renforcé.

7.4 Les effectifs

1. Liste nominative du personnel

Le titulaire doit fournir à l'ANSM dans un délai compris entre 15 jours calendaires et 1 mois après la notification, au plus tard à la date de la réunion de lancement du marché, la liste nominative du personnel. Cette liste doit être tenue à jour trimestriellement. Le titulaire fournit également le descriptif de l'équipe d'intervention et de ses missions.

Il doit fournir en outre les renseignements nécessaires à la procédure d'agrément de l'ANSM.

Au regard de ses activités, l'ANSM se réserve le droit de récuser, un membre du personnel qui lui est présenté.. Le titulaire fait alors une autre proposition.

2. Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent avant sa prise de fonction ou au plus tard avant la fin de la période d'essai et de faire procéder aux vaccinations obligatoires.

Il soumet également son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin de travail sur leur aptitude physique sont consignés par le titulaire sur un registre spécial.

3. Comportement du personnel

Le personnel de l'entreprise titulaire déployé sur site doit faire preuve de la plus grande correction. Il doit respecter les dispositions du présent marché.

4. Le personnel d'exécution et son encadrement

Le titulaire doit obligatoirement affecter en permanence une équipe locale de nettoyage composée a minima d'un/une chef d'équipe, d'un/un inspecteur(rice) et d'agents de propreté, dont les attributions sont définies ci-dessous :

- d'un/une chef d'équipe

Il/elle est en charge de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale de l'application des clauses techniques du CCTP. Il/elle est la personne référente présente quotidiennement et l'interlocuteur privilégié de l'ANSM durant l'exécution des prestations et peut figurer parmi le personnel d'exécution.

Le chef d'équipe doit rendre compte régulièrement, au responsable du site de l'ANSM de la bonne marche de la prestation ou des difficultés éventuellement rencontrées voire des erreurs commises.

Cet agent de terrain doit disposer de la qualification, de l'expérience et du pouvoir de décision nécessaires pour exercer de telles missions. Cet agent doit pouvoir être contacté facilement par téléphone, se rendre aux convocations de l'ANSM en cas de réclamation ou de consigne particulière à donner aux personnels d'exécution.

- d'agents d'exécution en nombre et qualification suffisants.

Les agents de propreté ont vocation à exécuter les tâches confiées par le chef d'équipe selon le détail et la fréquence prévue en annexe du CCTP. Chaque agent œuvrant est responsable d'au moins une zone à nettoyer.

Il est attendu du personnel de propreté d'alerter ses encadrants, par tous moyens, sur les dysfonctionnements, les anomalies (dommages de revêtement au sol ou mûr, dégradation de bien, engorgement de la tuyauterie, fuite d'eau…) qu'ils ont repérés sur les installations au cours du nettoyage et nécessitant une intervention de la part de l'ANSM.

De même, les agents de nettoyage doivent se montrer particulièrement vigilants et réactifs pour réapprovisionner si nécessaire les produits et consommables sanitaires. Le personnel d'exécution doit avoir un accès permanent au stock mis à disposition sur site.

- d'un inspecteur / inspectrice

Il/elle est chargé(e) de la supervision du nettoyage et à ce titre représente la société titulaire lors des contrôles périodiques contradictoires, il/elle doit se rendre aux convocations de la personne publique en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à donner au personnel en place.

L'Agence se réserve le droit de demander le renforcement des effectifs s'il s'avère que les prestations se révèlent être insuffisantes au regard des critères d'appréciation fixées à l'article 6 du CCTP. Un tel renforcement ne peut engendrer de surcoût pour l'ANSM.
De même, l'équipe doit pouvoir être augmentée si besoin est pour faire face aux opérations de nettoyage exceptionnelles visées à l'article 7.3 du CCTP.

5. Outil de suivi de la prestation

Il appartient au titulaire de mettre en place des procédés de communication et de gestion du suivi du marché conformément à son engagement contractuel.

Ces outils doivent répondre à au moins deux types de requêtes :

- la mise à disposition des documents essentiels de déroulement de la prestation marché (planning, fiches de poste, comptes rendus…) ;
- un système de traitement des réclamations.

Ceux-ci font l'objet, avant leur déploiement, d'une présentation préalable à l'ANSM au cours de la réunion de lancement du marché.

ARTICLE 8. ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE

8.1. Protection des installations

Les matériaux combustibles y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution et au plus tard à la fin de chaque vacation des prestations.
Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

8.2. Accès aux locaux et équipements

Les personnels du titulaire ont accès aux locaux de l'ANSM sous réserve du respect des consignes de sécurité, et du règlement intérieur en vigueur.

Le personnel, qu'il soit titulaire ou remplaçant, devra obligatoirement présenter une pièce d'identité pour entrer sur le site de l'ANSM ; en l'absence de celle-ci, l'entrée sera refusée.

L'ANSM dote le titulaire de badges en quantité suffisante permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations.

En cas de perte ou de vol du badge, le titulaire avise aussitôt l'ANSM des exemplaires manquants, ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au titulaire au tarif en vigueur. Ils doivent être restitués à l'ANSM à la fin du marché. Chaque local doit impérativement être refermé immédiatement après l'exécution de la prestation, avec extinction de l'éclairage.

1. Locaux

Un local de stockage du petit matériel nécessaire aux prestations d'entretien quotidien est mis à la disposition du titulaire à titre gratuit.

2. Matériels

Aucun matériel n'est mis à la disposition du titulaire par l'ANSM.

L'intégralité des moyens matériels nécessaire à la bonne réalisation des prestations est à la charge du titulaire.

Ceux-ci peuvent ne pas être neufs mais doivent être en parfait état d'utilisation. La totalité des matériels doit être en permanence en état de marche et ceux utilisés quotidiennement doivent être disponibles sur le site.

Le titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site de l'ANSM. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, fût-ce par l'intermédiaire de prises multiples, est strictement interdit.

Le titulaire doit fournir ou mettre à la disposition de l'ANSM par des moyens dématérialisés dans un délai de 10 jours à dater de la notification du marché ou au plus tard à compter du jour de la réunion de lancement du marché la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations, les fiches techniques associées et leur notice d'utilisation. Le titulaire opte pour des moyens matériels garantissant la réalisation conforme des prestations et l'atteinte des résultats tant qualitatifs que quantitatifs qui lui sont fixés.

Pour les opérations de nettoyage, il est impératif que le titulaire recoure à des machines adaptées à la nature des revêtements à entretenir, à l'état de ceux-ci, ainsi qu'à la fréquentation des locaux. Leur utilisation doit respecter les consignes de sécurité édictées par le fabricant. Le titulaire doit privilégier l'utilisation de matériels à faible consommation énergétique.

L'ANSM est libre, au cours du marché, de vérifier, sur simple demande verbale, la concordance entre les matériels effectivement utilisés sur le site et ceux référencés au lancement du marché ou au regard de leur conformité avec les normes et règlements de sécurité. Dans ce cadre, le titulaire s'engage à répondre aux demandes de l'ANSM sur le matériel et/ou les produits de nettoyage dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de cette demande.

Le titulaire ne peut se soustraire à ces types de contrôle.

La remise en état ou le remplacement d'un matériel de nettoyage est du ressort du titulaire de même que le renouvellement des consommables nécessaires à leur fonctionnement. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé par un matériel identique ou à défaut par un matériel avec des caractéristiques équivalentes.

Si elle le juge nécessaire, l'ANSM est en droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des accidents, des dégradations ou des nuisances trop importantes.

3. Acheminement du matériel et des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique en veillant à optimiser les conditions de transport dans le cadre des livraisons pour éviter les embouteillages par exemple.

Les engins de manutention utilisés doivent être compatibles avec la résistance des sols, planchers et terrasses.

Le titulaire se charge également de la réception de sa marchandise.

4. Stockage du matériel et des produits

Le stockage des produits doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il est limité aux quantités requises pour une période de deux à trois mois. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. L'ANSM ne peut être tenue pour responsable en cas de vol de ces produits.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par la personne publique et aux frais du titulaire.

Les précautions de stockage doivent être précisées dans la fiche de sécurité et sont scrupuleusement suivies par le personnel qui est réputé les connaitre.

Il est attendu du personnel de nettoyage de :

- stocker les produits les plus lourds au sol.
- stocker les produits dans des contenants toujours fermés.
- isoler les produits dangereux ou incompatibles entre eux (comme par exemple les acides tels que les détartrants et les alcalins comme l'eau de Javel).
- utiliser des bacs de rétention pour éviter tout risque de déversement ou de mélange accidentel (en cas de fuite d'un contenant).
- ne jamais utiliser de contenant à usage alimentaire.
- ne jamais effectuer des mélanges à partir de produits d'entretien différents.

Le stock ainsi que le local mis à disposition doivent être bien rangés et propres.

L'attribution de ces locaux peut à tout moment être modifiée par simple décision de l'ANSM. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait du changement du lieu de stockage.

Le titulaire doit prendre les dispositions nécessaires pour s'assurer contre les risques de détérioration ou de perte des matériels lui appartenant et laissés en dépôt dans le local. En effet, ces matériels ne sont placés ni sous la responsabilité ni sous la surveillance de l'ANSM qui ne peut être tenue responsable.

5. Consommation de l'énergie

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau froide nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par l'ANSM, y compris dans les locaux mis à la disposition du titulaire.

Le titulaire doit également prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Il informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

Le titulaire doit éviter tout superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Il lui appartient également enfin d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux notamment des téléphones et des photocopieurs lui est interdit.

6. Confort des usagers de l'ANSM

D'une manière générale, le personnel exécutant s'attache à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité. Le personnel œuvrant s'assure également que ses interventions ne soient pas de nature à occasionner des gênes olfactives Les prestations spécifiques génératrices de bruits ou d'odeurs importants peuvent être réalisées à des heures ou périodes plus propices (jours fortement télétravaillés, pauses déjeuner,…).

Le titulaire doit tenir compte du confort des occupants pour la planification de l'activité.

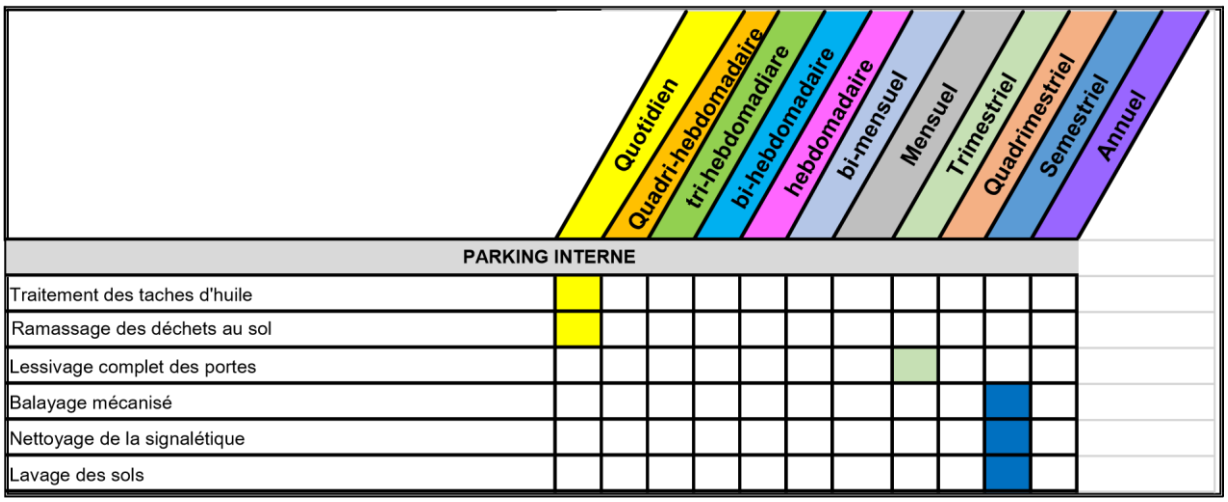
7. Suivi des prestations

Le suivi des prestations est réalisé par l'intermédiaire des contrôles programmés mensuels et inopinés.

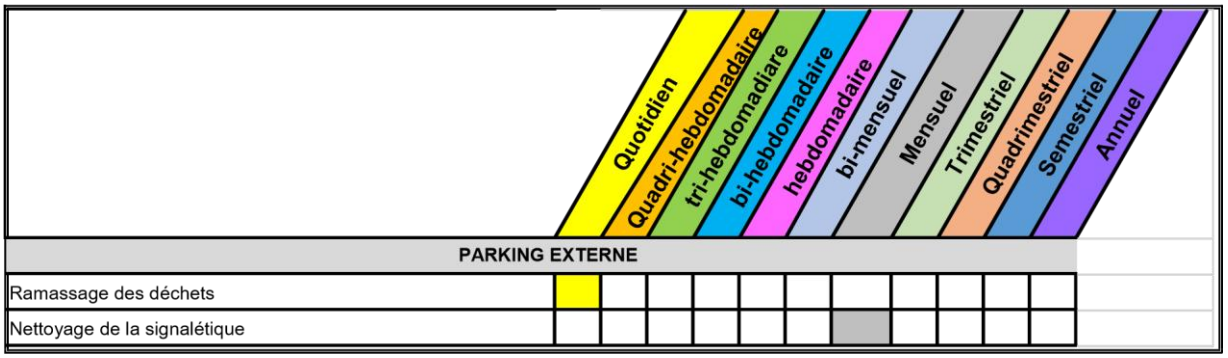
Une réunion périodique au moins trimestrielle avec l'inspecteur et/ou le chef d'équipe a lieu pour faire un bilan d'activité et de qualité des prestations. Si nécessaire, d'autres rencontres peuvent avoir lieu en cours d'année.

8. Niveau de qualité économique

Parking Interne



Parking Externe



Archives

ARCHIVES	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
Dépoussiérage objet meublant											
Balayage humide											
Aspiration moquette											
Enlévement des traces de portes											
Traitement des taches sur moquette											
Désinfections des combinés téléphoniques											
Dépoussiérage mobilier											
Aspiration des siéges et nettoyage piétements											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finitions hautes et basses											
Shampoing moquette											
Lessivage complet des portes											

Escaliers de Secours

ESCALIERS DE SECOURS	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
Balayage des sols											
Lavage des sols											
Dépoussiérage des mains courantes											

9. Niveau de qualité Standard

Bureaux

BUREAUX	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
Dépoussiérage objet meublant											
Balayage humide											
Aspiration moquette/pvc											
Enlévement des traces de portes											
Traitement des taches sur moquette											
Désinfections des combinés téléphoniques/clavier ordinateur											
Dépoussiérage mobilier											
Dépoussiérage écran											
Aspiration des siéges et nettoyage piétements											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finitions hautes et basses											
Lavage par roulement des crobeilles											
Shampoing moquette											
Lessivage complet des portes											

Salle de réunion/ Salle de Formation (Hors A011 et A012)

SALLE DE REUNION-SALLE DE FORMATION (HORS A011 ET A012)	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
Aspiration des moquettes											
Dépoussiérage objet meublant											
Dépoussiérage mobilier											
Enlévement des traces de portes											
Balayage humide											
Traitement des taches moquette ou thermoplastique											
Aspiration des siéges et nettoyage piétements											
Désinfections des combinés téléphoniques/micro											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finitions hautes et basses											
Lessivage complet des portes											
Shampoing moquette											
Décapage des sols et application d'émulsion											

Circulations

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
CIRCULATIONS											
Vidage et essuyage corbeille des corbeilles de tri											
Dépoussiérage des objets meublant											
Dépoussiérage mobilier											
Aspiration des sols											
Balayage humide											
Enlévement des traces de portes											
Traitemnt des taches sur moquette											
Dépoussiérage des mains courantes											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finitions hautes et basses											
Lessivage complet des portes											
Shampoing moquette											
Décapage des sols et application d'émulsion											

Sanitaires

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
SANITAIRES (hors accueilbat C/D)											
Mise en place des produits hygiénique (savon,,,)											
Lavage des sols											
Balayage humide											
Vidage et essuyage des corbeilles											
Enlévement des traces de portes											
Astiquage de la robineterie											
Désinfection éléments sanitaires											
Nettoyage miroirs et appliques d'éclairage											
Dépoussiérage objet meublant											
Détartrage sanitaire											
Lavage par roulement des corbeilles											
Lessivage mur et porte											

Vestiaires/Douches

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
VESTIAIRES/DOUCHES											
Lavage et désinfections des sols et douches											
Enlévement des traces de portes											
Vidage et essuyage des corbeilles											
Balayage humide											
Nettoyage miroirs et appliques d'éclairage											
Finitions hautes et basses											
Lessivage mur et porte											
Lavage par roulement des corbeilles											

Ascenseurs

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
ASCENCEURS											
Balayage humide											
Aspiration moquette											
Lavage des sols											
Nettoyage des miroirs											
Enlévement des traces sur les parois intérieures											
Lustrage des sols											

Escaliers

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
ESCALIERS											
Lavage des sols											
Balayage humide											
Enlèvement des traces sur les portes											
Finitions hautes et basses des objets meublants											
Dépoussiérage des mains courantes											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											

Coins Distributeurs

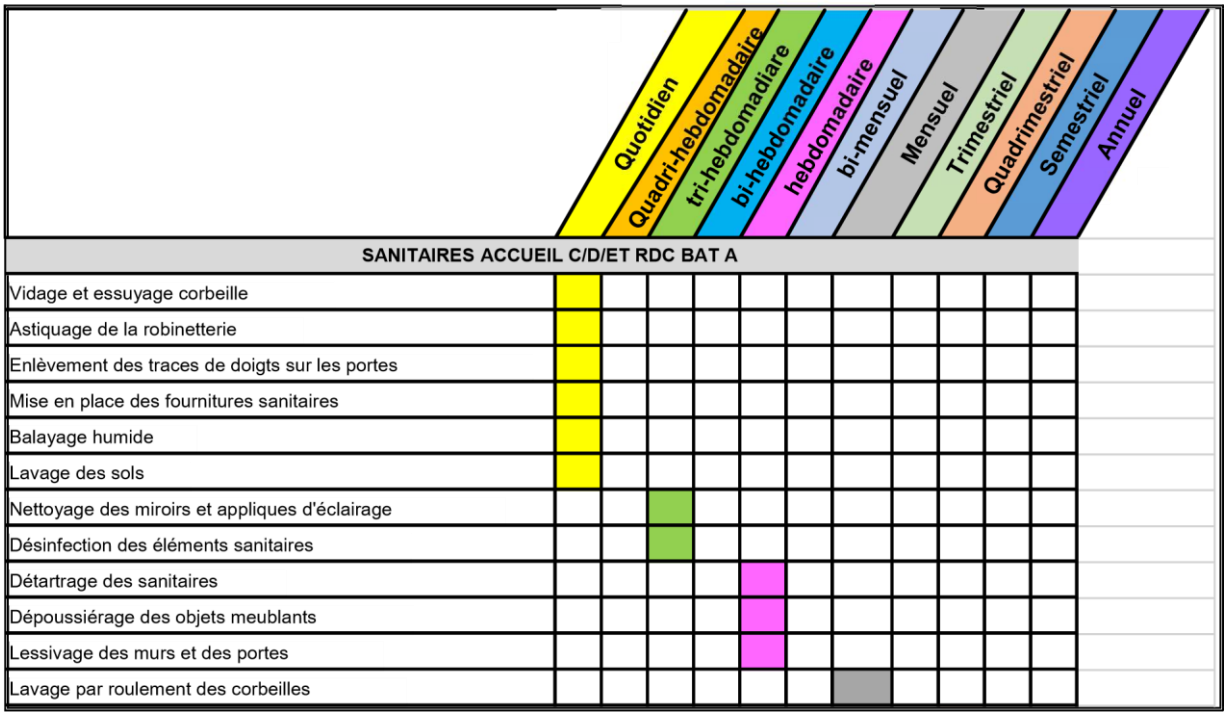
	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
COIN DISTRIBUTEURS/ ESPACE DE CONVIVIALITE											
Lavage des sols											
Vidage et essuyage des corbeilles des pouvelles de tri											
Balayage humide											
Enlévement des traces de doigts sur l'ensemble des équipements mobiliers											
Essuyage humide des distributeurs de boissons											
Dépoussiérages des convecteurs et extincteurs											

10. Niveau de haute qualité

Accueil Bâtiment C/D

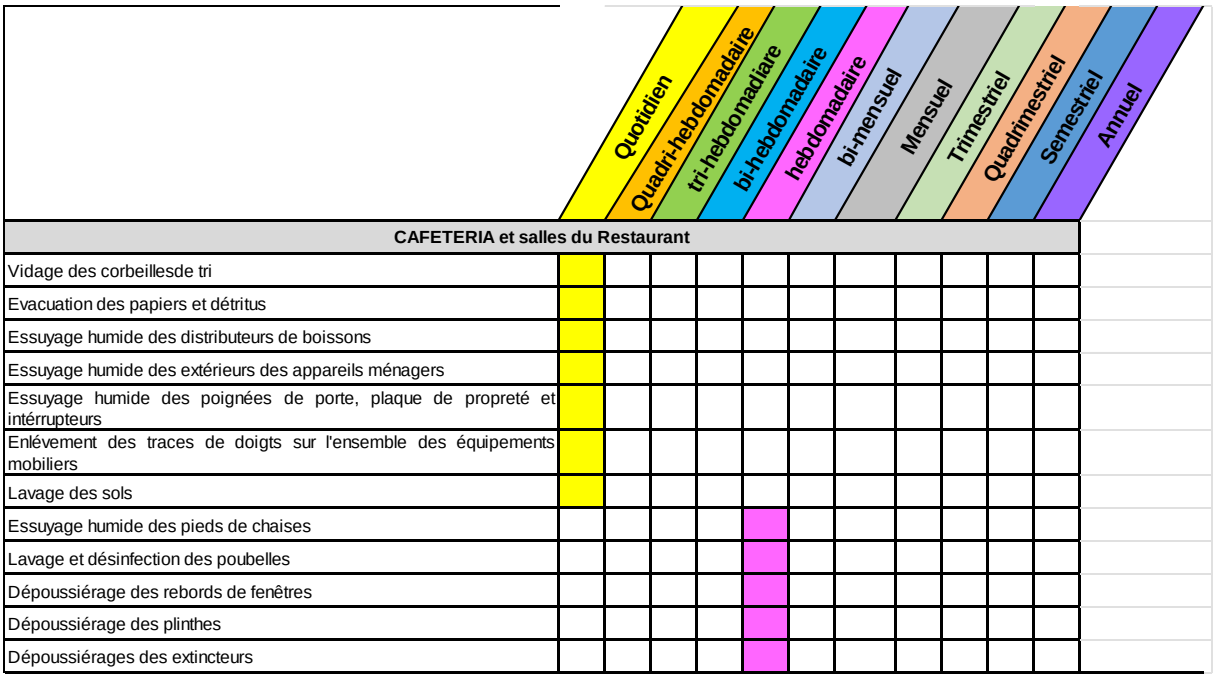
	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
ACCUEIL BAT C/D											
Vidage et essuyage corbeille des corbeilles de tri											
Enlévement des traces sur portes vitrées											
Dépoussierage objet meublant											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Depoussiérage des mobiliers											
Balayage humide											
Lustrage des sols											
Désinfection des combinés téléphoniques											
Lessivage complet des portes											
Finitions hautes et basses											
Décapage des sols et application d'émulsion											
Dépoussiérage des écrans											
Essuyage humide des extincteurs											
Dépoussiérage des plinthes											
Dépoussiérage des huisseries et encadrements des portes											
Dépoussiérage des bouches d'aération											
Aspiration des siéges et nettoyage des piétements											
Dépoussiérage des rebords de fenetres et cloisons vitrées											

Sanitaires Accueils



SANITAIRES ACCUEIL C/D/ET RDC BAT A	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
Vidage et essuyage corbeille											
Astiquage de la robinetterie											
Enlèvement des traces de doigts sur les portes											
Mise en place des fournitures sanitaires											
Balayage humide											
Lavage des sols											
Nettoyage des miroirs et appliques d'éclairage											
Désinfection des éléments sanitaires											
Détartrage des sanitaires											
Dépoussiérage des objets meublants											
Lessivage des murs et des portes											
Lavage par roulement des corbeilles											

Cafétéria et salles du Restaurant



CAFETERIA et salles du Restaurant	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
Vidage des corbeillesde tri											
Evacuation des papiers et détritus											
Essuyage humide des distributeurs de boissons											
Essuyage humide des extérieurs des appareils ménagers											
Essuyage humide des poignées de porte, plaque de propreté et intérrupteurs											
Enlévement des traces de doigts sur l'ensemble des équipements mobiliers											
Lavage des sols											
Essuyage humide des pieds de chaises											
Lavage et désinfection des poubelles											
Dépoussiérage des rebords de fenêtres											
Dépoussiérage des plinthes											
Dépoussiérages des extincteurs											

Salle d'activité

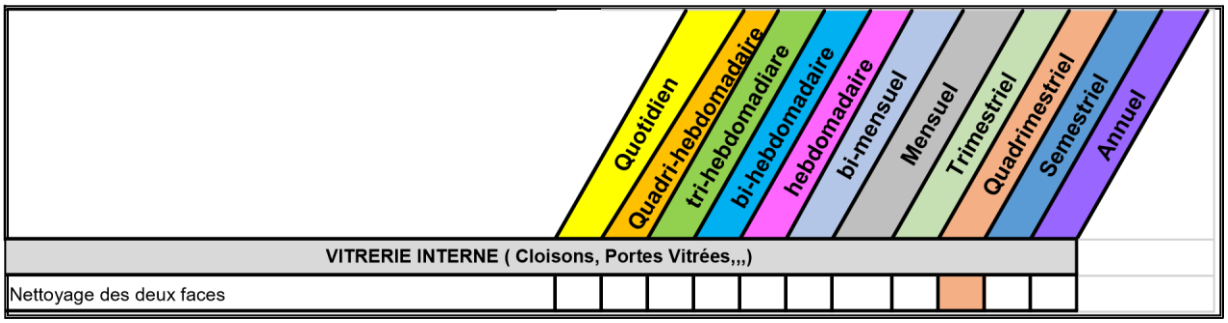
	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
SALLE D ACTIVITEE											
Evacuation des papiers et détritus											
Essuyage humide des poignées de porte, plaque de propreté et intérrupteurs											
Essuyage des miroirs											
Enlévement des traces de doigts dur les portes											
Balayage humide et enlévement des traces sur les sols en thermoplastique											
Lavage des sols en thermoplastique											
Dépoussiérage des plinthes, prises électriques et huisseries											
Dépoussiérage des convecteurs et extincteurs											

Salle de réunion A011 et A012

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
SALLE DE REUNION A011 ET A012											
Aspiration des moquettes/pvc											
Dépoussiérage objet meublant											
Dépoussiérage mobilier											
Enlévement des traces de portes											
Balayage humide											
Traitement des taches moquette ou thermoplastique											
Aspiration des siéges et nettoyage piétements											
Désinfections des combinés téléphoniques/micro											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finitions hautes et basses											
Lessivage complet des portes											
Shampoing moquette											
Décapage des sols et application d'émulsion											

Vitrerie

Vitrerie Interne



ARTICLE 9. NIVEAU DE QUALITE ET CONTROLES DES PRESTATIONS

Le système de contrôle qualité adopté est basé sur la norme NF X 50 794 en vigueur.

Les parties s'engagent à mettre en place des contrôles qualité de la prestation répondant aux exigences définies au présent article.

L'application d'une méthode de contrôle permet de transcrire la notion subjective de propreté des locaux en une notion objective et mesurable.

Le principe consiste à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire un ensemble de niveau de qualité de propreté. Ces contrôles permettent de définir une valeur moyenne par contrôle de la propreté obtenue par le titulaire.

L'annexe 1 au présent CCTP détaille :

- le mode opératoire des contrôles qualité, (Annexe 1A)
- la liste des éléments et critères pris en compte (Annexe 1B)

9.1. Niveaux de qualité

Les niveaux de qualité attendus des prestations sont définis en fonction de plusieurs paramètres, dont :

- L'accessibilité au public,
- L'ambiance de propreté recherchée,
- Le taux d'utilisation/d'occupation du local,
- L'hygiène recommandée.

Le site a été découpé en zones correspondant chacune à un niveau de qualité : Haute qualité, standard ou économique.

Le nombre de défauts admissibles donnés en annexe 1 de ce document est indicatif, il doit être validé après une période d'essai d'un (1) mois par l'ANSM. L'évaluation de la qualité prend effet après cette période d'un (1) mois.

Le tableau suivant donne pour chaque niveau de qualité requis les objectifs minimums à atteindre :

NIVEAU DE QUALITE / ZONE	HAUTE QUALITE	STANDARD	ECONOMIQUE
Zone 1 / Abords			75%
Zone 2 / Bureaux, secrétariat, circulations		85%	
Zone 3 / Parking Interne et Externe, Archives, escaliers de secours		80%	
Zone 4 / Salle des Réunions hors A012 et A011		85%	
Zone 5 / Sanitaires, vestiaires et douches, coin Distributeurs		85%	
Zone 6 / Ascenseurs, escaliers, locaux divers…		80%	
Zone 7 / Accueil et sanitaires Accueil	95%		
Zone 8 / Salles de réunion A012 et A011	95%		
Zone 9 / Cafétéria et salle de restaurant, salle d'activité	95%		
Zone 10 / Vitrerie Interne	90%		
Zone 11 / Vitrerie Externe	90%		

Chaque zone est divisée en sous-zones.

Ces dernières constituent le découpage de base sur lequel les mesures sont effectuées pour un test

9.2. Vérification du niveau de qualité

Le titulaire doit effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et palier les dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par l'ANSM
Les contrôles sont effectués contradictoirement entre l'ANSM ou son représentant et le représentant du titulaire.
Toutefois, un contrôle peut se dérouler et être validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.
Les différents types de contrôles sont définis comme ci-après :

- les contrôles programmés.
- les contrôles inopinés.

L'ANSM se réserve le droit de sous-traiter à un prestataire extérieur la réalisation des contrôles contradictoires ou de se faire accompagner pour effectuer ces contrôles.

1. Les contrôles programmés

Ils ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.
Le nombre de contrôles programmés mensuels n'est pas limité, mais il est au minimum de un par mois. Le titulaire connaît la date du contrôle. Les sous-zones et les tests sont identifiés par l'ANSM. L'heure est laissée à la discrétion de l'ANSM.

Pour souligner une situation de non-conformité, le représentant de l'ANSM chargé du contrôle, a la possibilité de choisir 5 tests supplémentaires avec 1 test maximum par sous-zone.

Une procédure définissant les modalités régissant la convocation du titulaire aux contrôles sera mise en place en début de l'application de la méthode. Le planning des contrôles programmés est communiqué au titulaire en début de chaque mois.

2. Les contrôles inopinés

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'effectuer des contrôles inopinés, afin de constater d'éventuels non conformités au regard des prestations décrites dans le présent CCTP.

Le nombre de contrôles inopinés mensuels n'est pas limité.

La date, l'heure et les sous-zones sont choisies par l'ANSM.

Pour souligner une situation de non-conformité, le représentant de l'ANSM chargé du contrôle, a la possibilité de choisir 10 tests supplémentaires avec 3 tests maximum par sous-zone.

Dans tous les cas, les opérations de vérifications ont lieu après l'intervention du titulaire.

Le titulaire a l'obligation de fournir à l'ANSM le planning exact de ses opérations de nettoyage, faute de quoi l'ANSM pourra effectuer un contrôle dans toutes les sous-zones du bâtiment et à l'heure de son choix (en dehors des heures d'occupation des locaux).

3. Mode opératoire de vérification

Le détail du mode opératoire figure en annexe 1a du présent CCTP.

Le titulaire est tenu de respecter le mode opératoire retenu dans les fiches de contrôles constitutives de son engagement contractuel.

Chaque contrôle s'effectue en présence du responsable désigné par l'ANSM. Chaque contrôle est effectué dans chaque sous-zone à partir de :

- un test sur les sols
- un test sur les surfaces verticales et horizontales
- un test sur le mobilier

Par ailleurs, en complément des contrôles mentionnés ci-dessus, une vérification des approvisionnements en consommables sera effectuée.

Le contrôle s'effectue à partir de mesures objectives et rigoureuses afin qu'il ne puisse y avoir de contestations possibles.

Le représentant du titulaire doit se munir d'un pulvérisateur de détergent et d'un chiffon pour déterminer si les taches sont nettoyables.

En cas de carence, les taches visibles seront réputées nettoyables donc comptabilisées.

4. Résultat de la vérification

La confrontation du nombre de résultats conformes avec le nombre de mesures effectuées détermine la note de la zone étudiée. La comparaison de cette dernière avec le niveau de qualité souhaité par l'ANSM, permet la mise en place de pénalités.