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 Vendargues et fourniture des consommables et d'accessoires sanitaires

LOT 2

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 5
ARTICLE 5. DESCRIPTIONS DES PRODUITS ET CONSOMMABLES 6
5.1. Produits d'entretien 6
5.2. Produits sanitaires et matériels de distribution 8
5.3. Modalités d'installation 9
ARTICLE 6. CRITERES D'APPRECIATION 9
ARTICLE 7. MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS 11
ARTICLE 8. ORGANISATION DES PRESTATIONS SUR LE SITE 14
ARTICLE 9. NIVEAU DE QUALITE ET CONTROLES DES PRESTATIONS 24

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations de propreté, d'hygiène et de nettoyage des locaux du site de Vendargues de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).

Les prestations comprennent notamment :

- le nettoyage courant et périodique des locaux administratifs, laboratoires, circulations, sanitaires, locaux techniques et espaces communs ;
- le nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures ;
- l'entretien des abords immédiats et des espaces extérieurs définis au présent marché ;
- la collecte et l'évacuation des déchets selon les modalités prévues au CCTP ;
- la fourniture, l'installation et le réapprovisionnement des consommables sanitaires et de leurs distributeurs ;
- les prestations ponctuelles exécutées sur bons de commande.

Le titulaire assure l'ensemble des moyens humains, matériels, techniques et organisationnels nécessaires afin de garantir un niveau de propreté, d'hygiène, de sécurité et de continuité de service conforme aux exigences du présent marché.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SITE

2.1 Présentation générale

Le site de Vendargues de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) est situé au **635, rue de la Garenne – 34740 VENDARGUES**.
Il est composé de deux bâtiments principaux représentant une surface totale de **6 298 m²**, répartie comme suit :

- Bâtiment administratif (R, R+1 et R+2) : **2 557 m²** ;
- Bâtiment laboratoires (R, R+1 et R+2) : **3 741 m²** ;

Le site comprend également **1 895 m²** d'espaces extérieurs, des voies de circulation et parking,
Le détail des surfaces, la localisation des locaux, les types de revêtements, les surfaces vitrées ainsi que les contraintes particulières d'intervention figurent dans les annexes du présent CCTP.

2.2 Évolution des locaux

L'ANSM pourra réaliser, pendant la durée du marché, des travaux d'aménagement, de réorganisation ou de transformation de certains locaux susceptibles d'entraîner une modification de leur destination ou de leur affectation, sans modification de leur superficie.

Le titulaire en sera informé dans un délai raisonnable et devra adapter, en conséquence, les modalités d'exécution de ses prestations afin de tenir compte de la nouvelle destination des locaux et des contraintes qui en résultent.
Ces évolutions, dès lors qu'elles n'entraînent pas de modification du périmètre ou de la superficie des surfaces à nettoyer, ne pourront donner lieu à aucune demande de compensation financière, indemnisation ou révision des prix de la part du titulaire.

2.3 Connaissance des lieux

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance de la configuration des lieux, des accès, des équipements, des contraintes techniques et des conditions d'exécution des prestations.
Il reconnaît avoir pris en compte l'ensemble de ces éléments pour l'établissement de son offre.
Aucune réclamation ultérieure fondée sur une méconnaissance des lieux, des surfaces, des conditions d'accès ou des contraintes d'exploitation ne pourra être admise.

2.4 Contraintes particulières du site

Le site comprend notamment des locaux administratifs, des laboratoires, des locaux techniques, des zones de stockage, des circulations, des sanitaires, des locaux de service ainsi que des espaces extérieurs.
Certaines zones présentent des contraintes particulières liées notamment :

- à la présence d'équipements scientifiques et techniques ;
- à la manipulation de matériels sensibles ;
- à des conditions d'accès réglementées ;
- aux exigences d'hygiène propres aux activités de l'ANSM.

Le titulaire s'engage à respecter les procédures spécifiques applicables à ces locaux et à adapter l'organisation de ses prestations en conséquence.

2.5 Continuité d'activité

Les prestations devront être réalisées de manière à ne provoquer aucune gêne susceptible de perturber le fonctionnement des services administratifs, des laboratoires, des équipements techniques ou toute autre activité exercée sur le site.
Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la continuité des activités de l'ANSM pendant l'exécution des prestations.

2.6 Prévention des risques

Le titulaire reconnaît que le site accueille des activités relevant de la santé publique nécessitant un niveau élevé de sécurité, de propreté et de maîtrise des risques.
À ce titre, il met en œuvre l'ensemble des moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires afin de prévenir tout risque de contamination, de dégradation des installations, de détérioration des équipements ou de perturbation des activités de l'établissement.

ARTICLE 3. DEFINITION DES SURFACES SPECIFIQUES

3.1. Vitreries

Le détail des surfaces vitrées figure à l'annexe 2B du présent CCTP.
Les surfaces vitrées indiquées dans cette annexe sont exprimées pour une face et ont une valeur contractuelle.
Les vitreries sont réparties selon les catégories suivantes :

- les vitreries intérieures (cloisons vitrées, impostes, portes vitrées, séparations vitrées, glaces décoratives et surfaces assimilées) ;

- les vitreries extérieures (fenêtres, châssis vitrés, façades vitrées et autres éléments vitrés accessibles ou nécessitant un moyen d'accès spécifique).

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des surfaces vitrées, de leurs caractéristiques techniques, de leurs conditions d'accès ainsi que des contraintes particulières liées à leur nettoyage.

Les prestations comprennent également le nettoyage des encadrements, huisseries, montants et appuis de fenêtres lorsque ceux-ci sont accessibles dans le cadre normal de l'intervention.

3.2. Abords

Le titulaire assure le nettoyage des espaces extérieurs situés sur le site de Vendargues.
Ces prestations comprennent notamment :

- le ramassage des déchets présents sur les voiries, cheminements piétons, parkings et espaces extérieurs ;
- le nettoyage des voies de circulation situées à l'intérieur de l'emprise du site ;
- le nettoyage des abords immédiats des bâtiments ;
- le vidage des corbeilles et cendriers extérieurs ;
- le nettoyage des zones de stationnement ;
- le nettoyage des abords des locaux techniques et des quais de livraison.

Le nettoyage des espaces extérieurs est réalisé sur l'ensemble des surfaces identifiées au plan figurant en annexe du présent CCTP.

Le titulaire adapte la fréquence et les moyens mis en œuvre afin de maintenir le niveau de propreté attendu, notamment en période de chute de feuilles, d'intempéries, de vents chargés de poussières ou d'épisodes de sable (type sirocco), sans préjudice des prestations exceptionnelles pouvant être commandées dans les conditions prévues au présent marché.

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance du périmètre des espaces extérieurs et ne pourra invoquer une difficulté liée à leur configuration, leur accessibilité ou leur superficie pour solliciter une indemnisation ou une modification des conditions d'exécution du marché.

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 relevant du périmètre défini au présent CCTP et dans ses annexes. Dans les laboratoires, l'intervention du titulaire est limitée aux prestations détaillées dans l'article 8 du présent CCTP.

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 le nettoyage des vitrages intérieurs et extérieurs des bâtiments, des portes et cloisons vitrées ainsi que des glaces décoratives et des vitrines d'affichage.
Cette prestation est réalisée selon les fréquences suivantes :

- deux fois par an pour les vitreries extérieures ;
- trois fois par an pour les vitreries intérieures.

Le nettoyage des vitreries extérieures nécessitant une intervention en hauteur est réalisé au moyen d'une nacelle adaptée à la configuration des lieux. La fourniture, l'acheminement, la mise en œuvre et l'ensemble des frais liés à l'utilisation de cet équipement sont à la charge du titulaire et compris dans le prix du marché.

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

Le titulaire est responsable de la sécurité des interventions et s'assure que les équipements utilisés sont conformes à la réglementation en vigueur et font l'objet des vérifications réglementaires requises. Il s'assure également que les personnels affectés à ces prestations disposent des compétences, formations, habilitations et autorisations nécessaires à l'utilisation des équipements et aux techniques mises en œuvre. Les justificatifs correspondants sont transmis à l'ANSM avant le démarrage des prestations concernées et à chaque renouvellement ou modification les concernant.

Les produits et matériels nécessaires au nettoyage sont fournis par le titulaire. Ils doivent être adaptés aux caractéristiques des vitrages, menuiseries, encadrements et autres surfaces traitées et ne doivent entraîner aucune altération ou dégradation de celles-ci.

En cas de circonstances météorologiques particulières nécessitant un nettoyage des vitreries extérieures supplémentaire au regard de la périodicité prévue dans le forfait, la prestation pourra faire l'objet d'un bon de commande spécifique.

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

Le titulaire a la charge de la manutention et doit respecter le tri (le déchet industriel banal DIB et tri selectif poubelle jaune) mis en place 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, dans la mesure du possible, être biodégradables ou issus de matières premières recyclées (Écolabel européen, NF Environnement ou équivalent).

Une liste indicative des produits d'entretien figure en annexe 4 du présent CCTP.

Dans la mesure du possible, les produits concentrés sont fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique permettant une utilisation optimale et évitant tout surdosage, notamment par l'intermédiaire de pictogrammes indiquant le dosage exact.

Les produits d'entretien employés dans le cadre des prestations peuvent présenter un risque chimique (substances nocives, toxiques, irritantes ou inflammables). Ils doivent obligatoirement comporter un étiquetage réglementaire lisible.

Les produits doivent être adaptés aux besoins des prestations. Leur emploi est encadré de façon à ne provoquer ni allergie, ni irritation, et à préserver les matériaux, revêtements et équipements entretenus.

Produits utilisés dans les laboratoires
Compte tenu des contraintes et spécificités liées aux activités de laboratoire, tout produit d'entretien destiné à être utilisé dans les laboratoires devra faire l'objet d'une validation préalable de l'ANSM avant toute utilisation.

Cette validation préalable s'applique également à tout produit de substitution proposé en cours de marché, notamment en cas de rupture d'approvisionnement du produit initialement validé. Le titulaire devra informer immédiatement l'ANSM de la nécessité de procéder à une substitution et transmettre, sans délai, les fiches techniques et fiches de données de sécurité du produit proposé. Le produit de substitution ne pourra être utilisé dans les laboratoires qu'après accord préalable de l'ANSM.

Les produits concentrés sont utilisés avec toutes les précautions d'usage afin d'éviter tout risque sanitaire ainsi que tout gaspillage.

Le titulaire transmet à l'ANSM, dans un délai de dix (10) jours à compter de la notification du marché ou, au plus tard, lors de la réunion de lancement :

- la liste complète des produits utilisés ;
- les fiches techniques correspondantes ;
- les fiches de données de sécurité (FDS).

Les produits utilisés pour l'exécution des prestations doivent notamment comprendre :

- un détergent et désinfectant à large spectre (bactéricide, fongicide, virucide et sporicide) pour les sols et surfaces, conforme aux normes en vigueur ;
- les produits spécifiques destinés aux sanitaires ;
- les produits adaptés au nettoyage des vitreries ;
- les produits nécessaires au détartrage, au dégraissage et à l'entretien des différentes surfaces.

À la demande de l'ANSM, le titulaire fournit les rapports d'essais ou certificats attestant des performances des produits utilisés.

Toute demande de substitution d'un produit en cours de marché doit être préalablement soumise à l'accord de l'ANSM et accompagnée des fiches techniques et fiches de données de sécurité correspondantes.

En cas de rupture d'approvisionnement, le titulaire devra en informer l'ANSM sans délai et proposer immédiatement un produit de substitution accompagné des documents nécessaires à son évaluation.

Pour les produits destinés aux laboratoires, aucun produit de substitution ne pourra être utilisé avant validation préalable et expresse de l'ANSM.

La composition et la nature des consommables utilisés pour le nettoyage (éponges, franges, lavettes, sacs déchets, gants, vêtements de travail, etc.) doivent être respectueuses de l'environnement. Le titulaire est force de proposition tout au long du marché afin d'améliorer les performances environnementales des prestations.

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.

Les sacs poubelles utilisés doivent être issus du recyclage ou bénéficier d'un Écolabel européen ou équivalent.

5.2. Produits sanitaires et matériels de distribution

Le titulaire fournit, installe, entretient, renouvelle et remplace, si nécessaire, l'ensemble des matériels de distribution ainsi que les consommables sanitaires nécessaires à la bonne exécution du marché.

Cette prestation comprend notamment :

- les distributeurs de savon liquide ou mousse ;
- les distributeurs d'essuie-mains papier ;
- les dérouleurs de papier hygiénique ;
- les conteneurs destinés à la collecte des protections hygiéniques féminines ;
- l'ensemble des consommables compatibles avec les équipements installés.

Les consommables fournis doivent être conformes aux caractéristiques définies en annexe x du présent CCTP. L'ANSM se réserve le droit de procéder à toute vérification utile et d'exiger le retrait de tout consommable ne répondant pas aux exigences contractuelles.

Le titulaire assure un approvisionnement permanent des distributeurs. Il adapte le volume des consommables aux besoins réels du site et maintient en permanence un stock tampon suffisant afin d'éviter toute rupture. En cas de rupture, des pénalités pourront être appliquées, conformément aux dispositions du CCAP.

L'ANSM se réserve la possibilité, en cours d'exécution du marché, de demander l'utilisation de matériels ou de consommables de composition différente. Ces modifications feront l'objet d'une décision modificative dans les conditions prévues au CCAP.

Les sanitaires sont notamment équipés :

- d'un distributeur de savon par sanitaire ;
- d'un distributeur d'essuie-mains par sanitaire ;
- d'un dérouleur de papier hygiénique par cabine sanitaire ;
- d'un conteneur de protections hygiéniques dans chaque cabine sanitaire féminine.

Le nombre et l'implantation des distributeurs sont précisés en annexe 6 du présent CCTP.

Les conteneurs destinés aux protections hygiéniques féminines doivent :

- présenter une capacité minimale de 25 litres ;
- être conçus de manière à limiter le développement bactérien conformément à la réglementation en vigueur ;
- être entretenus régulièrement par le titulaire.

Le titulaire assure la collecte, la traçabilité et l'élimination des déchets issus de ces conteneurs conformément à la réglementation applicable. Il transmet, sur simple demande de l'ANSM, tout justificatif relatif au traitement et à l'élimination de ces déchets.

Le titulaire veille au maintien en parfait état de propreté, de fonctionnement et de présentation de l'ensemble des distributeurs. Tout équipement défectueux est remplacé dans les délais prévus au présent CCTP.

Pour les laboratoires, le titulaire fournit également le détergent universel ainsi que les bobines d'essuie-tout destinées au nettoyage des paillasses par les agents de l'ANSM.

Le titulaire assure l'évacuation des emballages des consommables conformément aux dispositions relatives à la gestion des déchets prévues au présent marché.

5.3. Modalités d'installation

Avant toute installation et au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la notification du marché ou de la réunion de lancement, le titulaire présente à l'ANSM chaque catégorie de matériels afin de permettre la vérification de leur conformité aux normes en vigueur ainsi qu'aux exigences du présent marché.

Cette présentation est accompagnée :

- d'une notice technique précisant notamment l'origine et les caractéristiques des matériels ;
- des consommations en eau et en énergie des équipements lorsqu'elles sont applicables.

Après examen de ces documents, l'ANSM se réserve le droit d'interdire tout matériel dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou qui ne présenterait pas les garanties suffisantes de sécurité et de performance.

Après validation de l'ANSM, le titulaire procède à l'installation des équipements en respectant les implantations existantes et en veillant à préserver l'état des ouvrages et des revêtements.

Le titulaire assure, pendant toute la durée du marché, l'entretien, la maintenance et le remplacement des équipements mis à disposition.

En cas de dysfonctionnement :

- une intervention est réalisée dans un délai maximal de 24 heures après signalement ;
- les pièces défectueuses sont remplacées dans un délai maximal de 48 heures ;
- le remplacement complet d'un équipement est effectué, si nécessaire, dans un délai maximal de 72 heures.

L'ensemble des frais de déplacement, de main-d'œuvre, de maintenance et de remplacement demeure à la charge exclusive du titulaire.

À l'expiration du marché, dans l'hypothèse où celui-ci n'est pas reconduit ou qu'un nouveau titulaire est désigné, les équipements sont déposés par le titulaire sortant. Celui-ci remet en état les locaux et installations, assure l'enlèvement et le transport des matériels dans un délai maximal de deux semaines à compter de la fin du marché.

À défaut d'exécution dans ce délai, l'ANSM pourra procéder ou faire procéder à leur enlèvement aux frais du titulaire.

ARTICLE 6. CRITERES D'APPRECIATION

La qualité des prestations est appréciée au regard des trois critères suivants : **l'aspect**, **le confort** et **l'hygiène**. Ces critères constituent les références utilisées lors des contrôles qualité réalisés par l'ANSM dans les conditions prévues au présent CCTP.

Les prestations doivent permettre de maintenir, entre deux interventions programmées, un niveau de propreté compatible avec la destination des locaux, leur fréquentation et les exigences de fonctionnement de l'ANSM.

6.1. Aspect

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect correspond à la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent les locaux, leurs équipements et leurs abords.

Les prestations de nettoyage doivent être adaptées à la nature des locaux afin de garantir un résultat homogène, sans traces, dépôts, salissures, poussières, déchets ou résidus visibles.

6.2. Confort

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

- l'aspect ;
- les perceptions olfactives, tactiles et auditives ;
- la sécurité des usagers.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations doivent supprimer ou, le cas échéant, masquer au moyen de produits adaptés les mauvaises odeurs dues aux différentes souillures, notamment celles provenant :

- des sanitaires ;
- des vestiaires ;
- des locaux techniques ;
- des locaux de stockage des déchets.

Les produits utilisés ne doivent pas générer d'odeurs persistantes ou incommodantes pour les occupants.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les surfaces traitées doivent être propres et ne présenter ni résidus, ni sensation collante, grasse ou poudreuse.

Les prestations doivent être réalisées de manière à limiter les nuisances sonores et à ne pas perturber le fonctionnement normal des services.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés doivent garantir que les sols ne présentent aucun risque de glissance, notamment après séchage. Le titulaire met en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires au balisage des zones en cours de nettoyage afin d'assurer la sécurité des usagers.

6.3. Hygiène

L'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces ainsi que sur la qualité sanitaire de l'environnement des locaux.
Les prestations doivent permettre de maintenir un niveau d'hygiène conforme à la destination des locaux, notamment dans les sanitaires, espaces de restauration, laboratoires, zones de circulation et locaux à usage collectif.
Le titulaire veille à utiliser des méthodes et produits adaptés permettant de limiter les risques de contamination croisée, notamment entre les sanitaires, les bureaux, les laboratoires et les espaces de convivialité.

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 C.C.T.P (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. Après validation par l'ANSM, ce planning devient contractuel. 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 x 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. Si les prestations ne sont pas exécutées conformément aux exigences du marché, le titulaire met en œuvre les moyens humains nécessaires afin de rétablir le niveau de qualité attendu, 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 08h00 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, de 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 8h30 ou après 18h00 pour l'accueil, afin que le nettoyage soit réalisé avant son ouverture ou après sa fermeture.
- Les interventions sont organisées de manière à tenir compte des contraintes propres aux laboratoires et de leurs horaires d'activité. Les modalités d'intervention dans les zones à accès contrôlé ou nécessitant la présence d'un représentant de l'ANSM sont arrêtées conjointement lors de la réunion de lancement et précisées dans le planning contractuel

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…

Ces prestations exceptionnelles de nettoyage renforcé peuvent concerner également la zone de laboratoires.

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 après la notification du marché, 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 en raison de ces missions, 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/une 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.

Dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du marché, le titulaire communique à l'ANSM les coordonnées du chef d'équipe, notamment son numéro de téléphone portable professionnel. Celui-ci doit être joignable par les représentants de l'ANSM pendant les horaires d'exécution des prestations.

En cas d'absence du chef d'équipe, le titulaire désigne un remplaçant disposant des mêmes compétences et prérogatives. Le téléphone professionnel est confié au remplaçant pendant toute la durée de l'absence ou, à défaut, les coordonnées téléphoniques directes du remplaçant sont communiquées préalablement à l'ANSM. L'ANSM doit ainsi disposer en permanence d'un interlocuteur joignable sur site pendant les horaires d'exécution des prestations.

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. Il doit pouvoir être contacté facilement par téléphone et 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 prévus 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 et les anomalies (dommages de revêtement au sol ou au mur, dégradation de biens, 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/une inspecteur(rice)**

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 insuffisantes au regard des critères d'appréciation fixés 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 un ou plusieurs outils permettant d'assurer la communication, le suivi et la traçabilité de l'exécution des prestations pendant toute la durée du marché.
Ces outils doivent répondre, a minima, aux fonctionnalités suivantes :

- la mise à disposition des documents nécessaires au suivi de l'exécution du marché (planning d'intervention, fiches de poste, comptes rendus, rapports de contrôle, ou tout autre document utile) ;
- un système de traitement des réclamations.

Les outils proposés font l'objet d'une présentation préalable à l'ANSM lors de la réunion de lancement du marché.

Leur déploiement est soumis à la validation préalable de l'ANSM. Tant que cette validation n'a pas été obtenue, le titulaire met en œuvre tout moyen alternatif permettant d'assurer le suivi des prestations.

Les codes d'accès et les droits nécessaires à l'utilisation des outils sont communiqués aux représentants désignés par l'ANSM dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réunion de lancement du marché.

Les outils doivent rester accessibles pendant toute la durée d'exécution du marché et permettre à l'ANSM de consulter l'ensemble des informations relatives au suivi des prestations, d'y intégrer ses observations et de suivre le traitement des actions correctives.

Toute évolution ou modification substantielle des outils en cours d'exécution du marché est soumise à l'accord préalable de l'ANSM.

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 ou clés, 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

Le titulaire assure, sous sa seule responsabilité, l'acheminement, le déchargement, la manutention et la réception de l'ensemble des matériels, équipements, produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.
Les opérations de livraison et d'approvisionnement sont réalisées selon les modalités, les itinéraires, les horaires et les consignes définis par l'ANSM, de manière à ne pas perturber le fonctionnement du site, les activités des agents, les livraisons des autres prestataires ou les conditions de sécurité.
Le titulaire veille à optimiser l'organisation de ses livraisons afin de limiter les déplacements, les nuisances, les encombrements et les émissions liées au transport.

Les moyens de manutention utilisés doivent être adaptés aux caractéristiques des locaux et compatibles avec la résistance des sols, planchers, revêtements, quais, ascenseurs et terrasses. Le titulaire est responsable de tout dommage causé aux ouvrages, équipements ou installations du site du fait de ses opérations de livraison ou de manutention.

4. Stockage du matériel et des produits

Le titulaire assure, sous sa seule responsabilité, le stockage de l'ensemble des matériels, équipements, produits d'entretien et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

Le stockage est effectué exclusivement dans les locaux mis à disposition par l'ANSM à cet effet. Les quantités entreposées sont limitées aux besoins nécessaires à la bonne exécution du marché et ne doivent pas conduire à un stockage excessif ou incompatible avec les conditions de sécurité du site.

Le titulaire veille à maintenir les locaux de stockage ainsi que les stocks dans un parfait état d'ordre, de propreté et de sécurité. Aucune dégradation, fuite ou pollution ne doit résulter du stockage des matériels ou des produits. Toutes les mesures nécessaires sont prises afin de protéger les sols et les ouvrages contre tout risque de détérioration.

Aucun matériel, produit ou consommable ne peut être entreposé ou abandonné en dehors des emplacements autorisés. À l'issue de chaque intervention, les matériels sont rangés dans les locaux prévus à cet effet. À défaut, l'ANSM pourra faire procéder à leur enlèvement, après mise en demeure restée sans effet, aux frais du titulaire.

Le stockage, la manipulation et l'utilisation des produits sont réalisés dans le strict respect de la réglementation en vigueur, des fiches de données de sécurité (FDS) des fabricants ainsi que des prescriptions applicables en matière de santé, de sécurité et de protection de l'environnement. Le titulaire s'assure que son personnel est formé à ces prescriptions et dispose des informations nécessaires à leur bonne application.

Le titulaire veille notamment à :

- stocker les produits dans leur emballage d'origine ou dans un récipient réglementairement identifié, maintenu fermé après utilisation ;
- séparer les produits incompatibles conformément aux fiches de données de sécurité, notamment les produits acides et les produits chlorés ou alcalins susceptibles de provoquer une réaction dangereuse ;
- utiliser, lorsque cela est requis, des dispositifs de rétention adaptés afin de prévenir tout risque de fuite ou de déversement accidentel ;
- ne réaliser aucun mélange de produits, sauf lorsqu'il est expressément prévu et autorisé par le fabricant.

L'attribution des locaux de stockage peut être modifiée à tout moment par décision de l'ANSM. Cette modification n'ouvre droit à aucune indemnisation du titulaire.

Le titulaire demeure seul responsable des matériels, équipements, produits et consommables lui appartenant et prend toutes les dispositions nécessaires pour les assurer contre les risques de perte, de vol ou de détérioration. Les biens entreposés ne sont ni placés sous la garde ni sous la responsabilité de l'ANSM.

5. Consommation de l’énergie

Les fournitures d'électricité et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations sont mises gratuitement à la disposition du titulaire par l'ANSM, y compris dans les locaux qui lui sont attribués pour les besoins du marché.

Le titulaire s'engage à utiliser ces ressources de manière raisonnée et à mettre en œuvre toute mesure permettant d'en limiter la consommation. Il veille notamment à éviter tout gaspillage d'eau ou d'énergie dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le titulaire s'assure que les points d'eau sont correctement fermés après utilisation et signale sans délai à l'ANSM toute fuite, dysfonctionnement ou anomalie constatés sur les installations d'eau, d'électricité ou les équipements mis à sa disposition.

L'utilisation de l'éclairage est strictement limitée aux besoins des prestations en cours. Le titulaire veille à éteindre les éclairages des locaux dès la fin de son intervention. L'éclairage général d'un bâtiment ou d'un ensemble de locaux est interdit lorsqu'il n'est pas nécessaire à l'exécution des prestations.

Les matériels, équipements et installations appartenant à l'ANSM sont exclusivement utilisés pour les besoins du marché lorsqu'une autorisation a été expressément accordée. Sauf accord préalable de l'ANSM, l'utilisation par le personnel du titulaire des équipements de l'Agence, notamment des postes informatiques, téléphones, imprimantes, photocopieurs ou de tout autre matériel mis à disposition des agents de l'ANSM, est strictement interdite.

Le titulaire est responsable des consommations anormales, dégradations ou utilisations non conformes imputables à son personnel.

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,…).

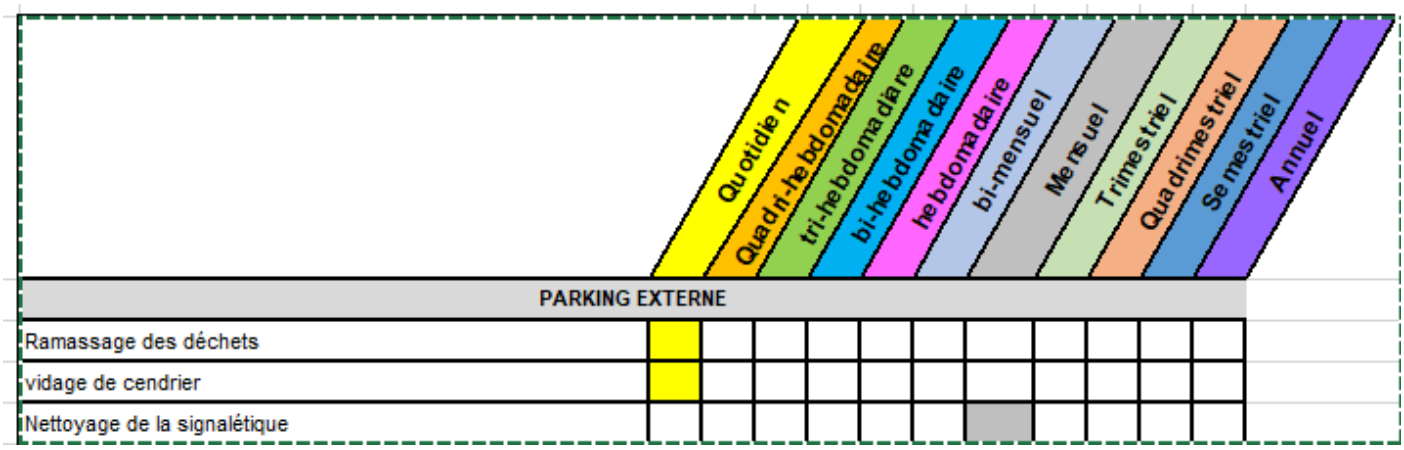
Le titulaire doit tenir compte du confort des occupants pour la planification de l'activité.

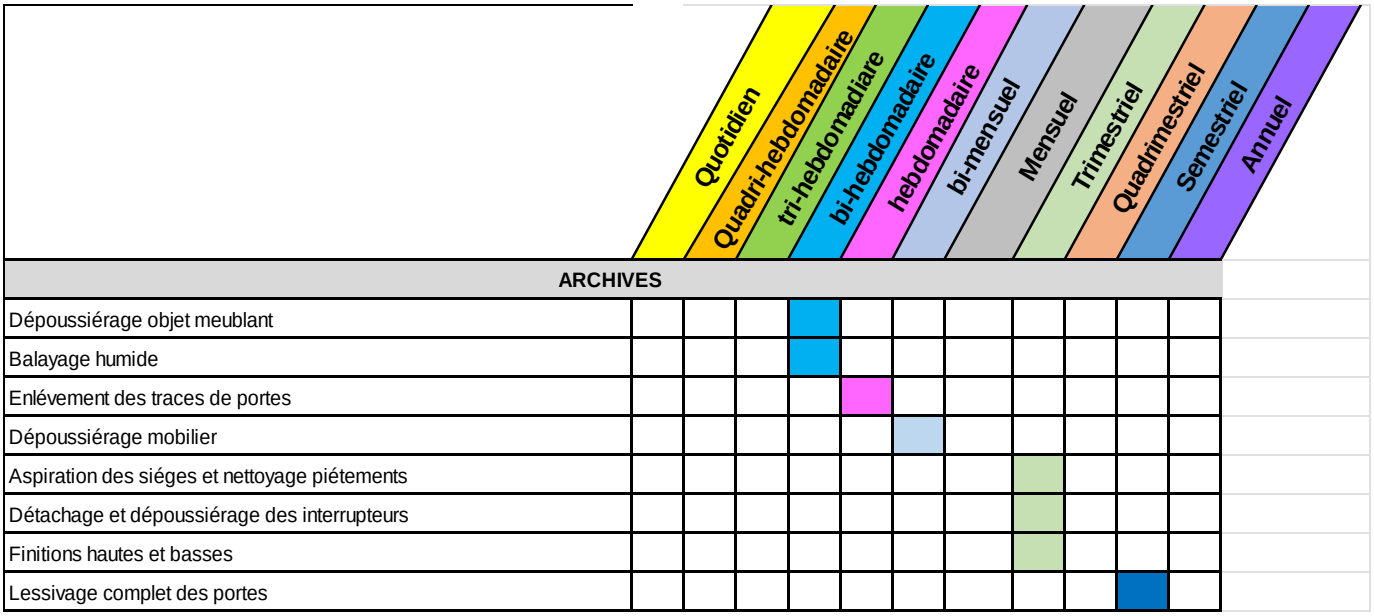
7. Suivi des prestations

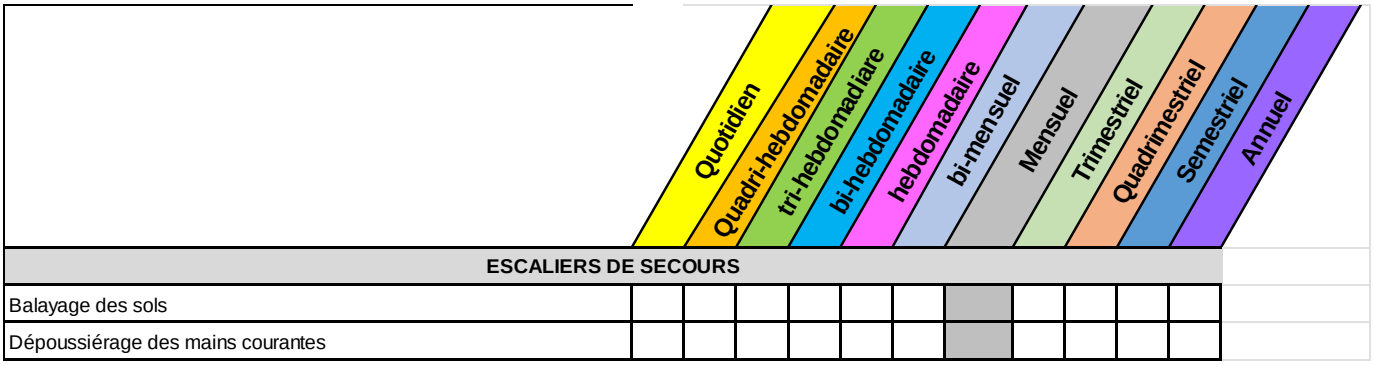
Le suivi des prestations est réalisé par l'intermédiaire des contrôles programmés mensuels et inopinés.

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.
Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire et transmis au maître d'ouvrage, dans un délai de trois (3) jours à compter de la date de la réunion, pour validation. Le compte rendu ne peut être diffusé qu'après accord du maître d'ouvrage.

8. Niveau de qualité économique







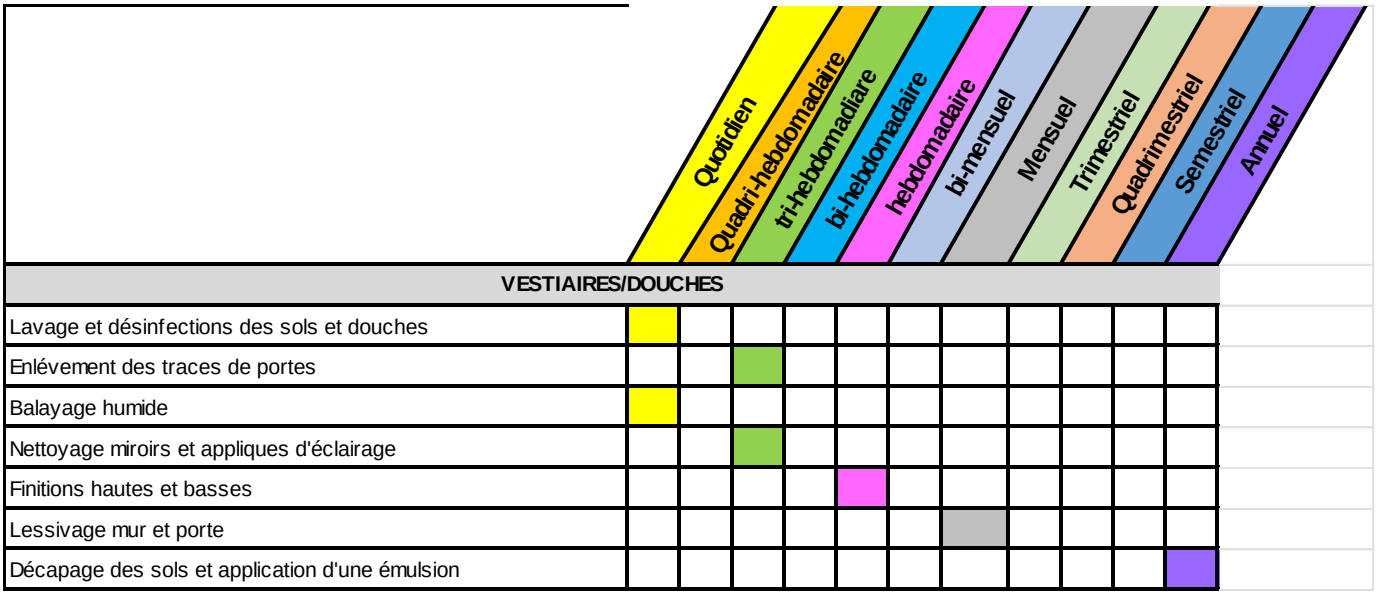
9. Niveau de qualité Standard

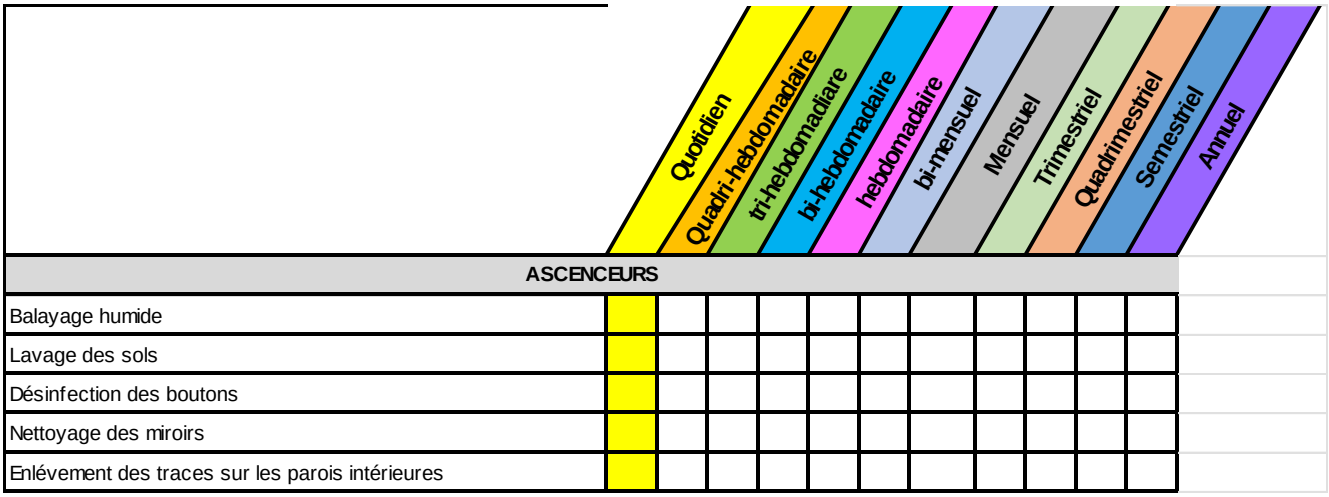
	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
BUREAUX											
Dépoussiérage objet meublant											
Balayage humide											
Aspiration sols PVC											
Enlévement des traces de portes											
Dépoussiérage mobilier											
Dépoussiérage écran / clavier ordinateur											
Aspiration des siéges et nettoyage piétements											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finitions hautes et basses											
Lessivage complet des portes											

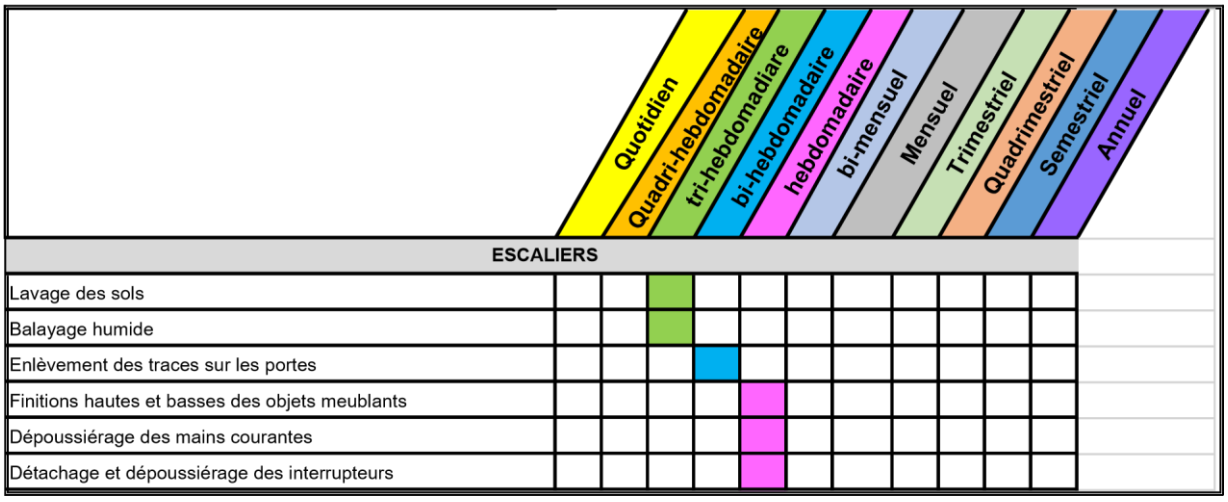
	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
SALLE DE REUNION											
Dépoussiérage objet meublant											
Dépoussiérage mobilier											
Enlévement des traces de portes											
Balayage humide											
Traitement des taches 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											
Décapage des sols et application d'émulsion											

	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											
Dépoussiérage des mains courantes											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finitions hautes et basses											
Lessivage complet des portes											
Lavage mécanisé des sols											
Essuyage humide des extincteurs											
Décapage des sols et application d'émulsion											

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadaire	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
SANITAIRES											
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											


Quotidien
Quadri-hebdomadaire
tri-hebdomadiaire
bi-hebdomadaire
hebdomadaire
bi-mensuel
Mensuel
Trimestriel
Quadrimestriel
Semestriel
Annuel
VESTIAIRES/DOUCHES
Lavage et désinfections des sols et douches
Enlévement des traces de portes
Balayage humide
Nettoyage miroirs et appliques d'éclairage
Finitions hautes et basses
Lessivage mur et porte
Décapage des sols et application d'une émulsion


Quotidien
Quadri-hebdomadaire
tri-hebdomadiaire
bi-hebdomadaire
hebdomadaire
bi-mensuel
Mensuel
Trimestriel
Quadrimestriel
Semestriel
Annuel
ASCENCEURS
Balayage humide
Lavage des sols
Désinfection des boutons
Nettoyage des miroirs
Enlévement des traces sur les parois intérieures


Quotidien
Quadri-hebdomadaire
tri-hebdomadiaire
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

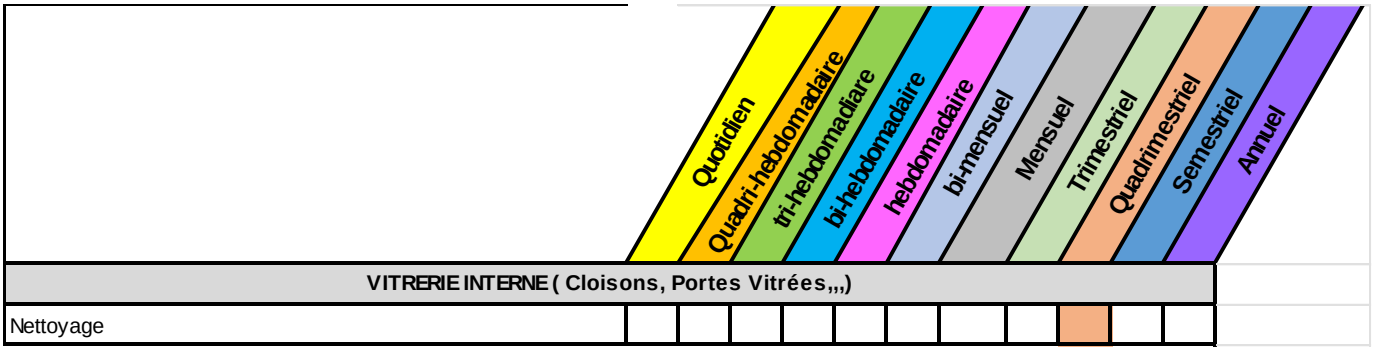
	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiaire	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
COIN DISTRIBUTEURS/ ESPACE DE CONVIVIALITE											
Lavage des sols											
Vidage et essuyage des corbeilles des poubelles de tri											
Balayage humide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

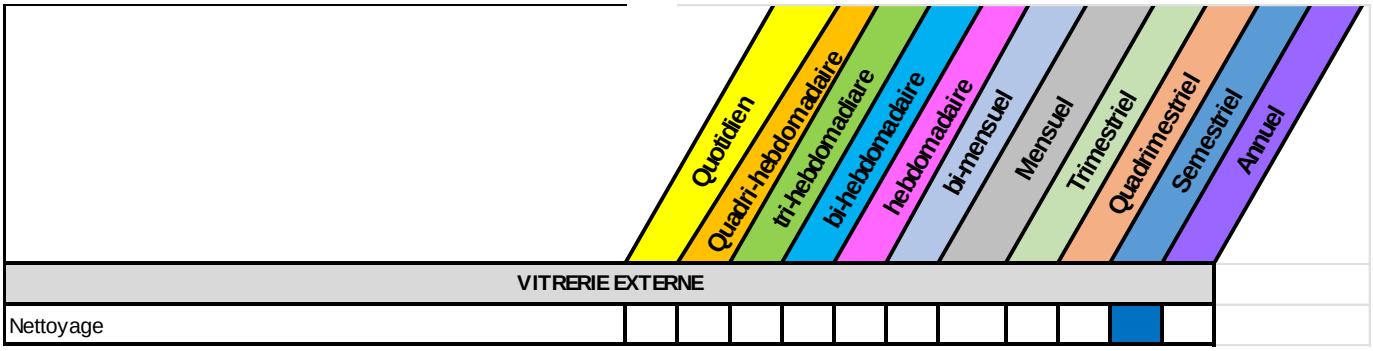
	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiaire	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
LABORATOIRES											
Dépoussiérage objet meublant											
Mise en place des produits hygiéniques (savon PH, essui main,,,)											
Balayage humide											
Vidage et essuyage des corbeilles											
Lavage et désinfection des sols											
Lavage et désinfection des éviers et robinetterie											
Essuyage et désinfection des façades et dessus de réfrigérateurs (si pas encombrés)											
Enlévement des traces de portes											
Nettoyage et désinfection des paillasses (dessus et dessous)	**A LA DEMANDE**										
Aspiration des sièges et nettoyage piétements + désinfection											
Détachage et dépoussiérage des interrupteurs											
Finition hautes et basses + désinfection											
Rénovation des sols par méthode spray (après validation du maître d'ouvrage)											
Lavage par roulement des corbeilles											
Lessivage complet des portes											
Décapage des sols et application d'une émulsion (après validation du maître d'ouvrage)											

10. Niveau de haute qualité

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
ACCUEIL											
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											
Astiquage des metaux											
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											

	Quotidien	Quadri-hebdomadaire	tri-hebdomadiare	bi-hebdomadaire	hebdomadaire	bi-mensuel	Mensuel	Trimestriel	Quadrimestriel	Semestriel	Annuel
Salle du Restaurant											
Vidage des corbeillesde tri											
Evacuation des papiers et détritus											
Essuyage humide des distributeurs de boissons											
Essuyage humide des extérieurs des appareils ménagers											
Désinfection des tables, 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											





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 qualité/Zone	HAUTE QUALITE	STANDARD	ECONOMIQUE
Zone 1 parking externe			75%
Zone 2 Bureaux, Salles de réunions, circulations dans les pôles		85%	
Zone 3 Sanitaires, vestiaires et douches,		85%	
Zone 4 Ascenseurs, escaliers,		80%	
Zone 5 Laboratoires		85%	
Zone 6 Accueil, circulation Bat Administratif et laboratoires	95%		
Zone 7 Vitrerie Interne	95% (après passage)		
Zone 7 Vitrerie Externe	95% (après passage)		

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. <u>Les contrôles programmés</u>

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 mensuel n'est pas limité.

La date, l'heure et les sous-zones sont choisis 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.