ACCORD-CADRE N° 26A28

PORTANT SUR DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE DE LOCAUX

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

APPEL D'OFFRES OUVERT

L'attention des candidats est attirée sur le fait que certaines pièces complémentaires sont annexées à ce document :

Annexe 1 :
Dispositions particulières

Annexe 1 bis :
Tableau des surfaces

Annexe 1 ter :
Taux d'occupation des salles d'enseignement

Annexe n°2 :
Gammes opératoires, ou le cas échéant n°2 bis : Gammes opératoires marché réservé

Annexe n°3 :
Grilles de seuils d'acceptabilité

SOMMAIRE

1. OBJET DU CONTRAT 5

2. descriptif du present CONTRAT 5

3. moyens fournis par l'Universite et par le titulaire 7

3.1 MOYENS A LA CHARGE DE L'ETABLISSEMENT 7

3.1.1 Locaux mis a la disposition du titulaire 7

3.1.2 Energie électrique et eau mise a disposition 7

3.1.3 Mise à disposition de matériels 8

3.1.4 Mise a disposition de consommables de nettoyage et de produits de nettoyage 8

3.1.5 Appareil de mesure et d'évaluation 9

3.2 moyens a la charge du titulaire 10

3.2.1 gestion des consommables sanitaires 10

3.2.2 Produits et fournitures de nettoyage à la charge du titulaire 10

3.2.3materiel à la charge du titulaire 11

3.2.4 Tenue vestimentaire 12

3.2.5 Système de contrôle DE PRESENCE PROPRE A L'ENTREPRISE 13

3.2.6 Procédure en Cas de Dysfonctionnement du système de contrôle du titulaire 13

3.2.7 Contrôles inopinés réalisés par le pouvoir adjudicateur 14

4. Technique de nettoyage par imprégnation exigée 14

5. comportement du personnel du titulaire 14

6. contrôle du volume horaire et traçabilité 15

7. Gestion des Déchets 15

7.1 Déchets solides 15

7.2 Dechets liquides 16

8. Etat des lieux 16

9. ouverture, fermeture des sites et horaires d'intervention 16

9.1 Ouverture et fermeture des sites 16

9.2 Organisation du titulaire par site 16

10. communication entre le prestataire et l'ETABLISSEMENT 17

11. Formation et évaluation des compétences du personnel repris par le titulaire 17
12. Encadrement du personnel 18
13. plan de demarrage 19
14. SIGNALEMENT D'ANOMALIES 20
15. SECURITE 20
15.1 Formation à la sécurité 20
15.2 Moyens matériels a mettre en oeuvre par le titulaire 20
16. PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE 21
16.1 Sensibilisation des agents de service aux économies de fluides et d'énergie 21
16.2 Produits écolabellisés Ou EQUIVALENT 21
16.3 LAVAGE DES CONTENANTS LAVABLES : 22
17. EVALUATION DES MOYENS MIS EN OEUVRE 23
17.1 Modalités d'évaluation 23
17.2 Contrôle des moyens mis en oeuvre 23
18. Evaluation des RESULTATS OBTENUS 23
18.1 NORMES DE REFERENCE 23
18.2 REFERENTIELS APPLICABLE 23
19. Déroulement d'un contrôle Qualité 24
19.1 Détermination des perimètres d'évaluation du nettoyage 24
19.2 Détermination des zones de contrôle, du choix du niveau de qualité souhaité et de l'effectif de l'échantillon à contrôler 24
19.3 Définition des éléments de contrôle avec leurs critères de contrôle et leurs seuils d'acceptabilité 24
19.4 Détail sur le mode opératoire des contrôles : 24
19.5 Dispositions générales applicables aux critères d'évaluation des sols 25
19.6 Surface de référence d'évaluation 25
19.7 Critères d'évaluation 25
19.8 Maitrise des matériels D'ÉVALUATION 26
19.9 Définition des coefficients de pondération : 26
19.10 Exploitation des résultats 26

20. TERMINOLOGIE APPLICABLE A L'ENSEMBLE DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES 27
20.1 Elément 27
20.2 Critère de propreté d'un élément 27
20.3 Définition des critères de propreté 27
20.3.1 Poussières 27
20.3.2 Déchets 27
20.3.3 Taches 27
20.3.4 Coulures sèches 28
20.3.5 Traces de doigts 28
20.3.6 Traces résiduelles de lavage 28
20.3.7 Traces de tartre 28
20.4 Définition des termes relatifs au contrôle qualité 28
20.4.1 Seuil d'acceptabilité 28
20.4.2 Coefficient de pondération 28
20.4.3 Grille de SEUIL D'ACCEPTABITE ET DE contrôle 28
20.4.4 Population de contrôle 29
20.4.5 Plan d'échantillonnage 29
20.4.6 Niveau de qualité souhaite (NQS) 29
20.4.7 Système d'évaluation du résultat 29
20.4.8 Niveau atteint 29
21. PIECES COMPLEMENTAIRES 30
PC 1 : echelle de gris 30
PC 2 Plan type réduit 31

1. OBJET DU CONTRAT

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations permettant d'assurer le nettoyage de locaux de l'Université.

Les nomenclatures des locaux de l'UL concernés par le présent contrat sont définies dans les dispositions particulières (annexe n°1 du CCTP). Cette annexe a vocation à préciser les prestations qui sont attendues. Dans son silence, ce sont les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières qui s'appliquent.

Les superficies, concernant les locaux à entretenir, sont données à titre indicatif et n'engagent pas l'Université.

Le présent CCTP utilise la terminologie à utiliser dans le domaine des activités de service de nettoyage industriel telle que décrite dans la norme NF X50 – 790 « Activités de service de nettoyage industriel - Lexique de la propreté ».

Limites des prestations :

Ne sont pas inclus dans les prestations les éléments suivants :

- Les objets personnels (cadre, bibelot...),
- Les plantes vertes,
- Le matériel informatique,
- Les toitures,
- Les espaces verts,
- Le nettoyage des façades extérieures de l'Université,
- Les équipements de bureaux (claviers informatiques, stores, ...) à l'exception des zones accessibles au public,
- Le nettoyage intérieur des mobiliers,
- Les locaux techniques (électriques, chaufferies…),
- D'une manière générale toute surface ou élément non défini dans les fiches qualitatives des différentes familles de locaux ou dont la hauteur d'accès est supérieure à 3,00 mètres.
- Les vitreries autres que celles définies dans les pièces du présent contrat.

2. DESCRIPTIF DU PRESENT CONTRAT

Les éléments propres aux locaux sont regroupés à l'annexe n°1 du CCTP. Figurent les périodes de fermeture totale durant lesquelles aucune intervention régulière n'est effectuée et des périodes de prestations réduites qui correspondent à l'absence d'étudiants dans les locaux mais en présence de personnels UL. En effet, compte tenu de l'activité de l'Université et de ses composantes, les prestations à réaliser par le titulaire dans les locaux de l'Université ne pourront s'effectuer que durant des plages horaires et hebdomadaires définies à l'annexe 1 du CCTP.

Les prestations décrites dans le présent cahier des clauses techniques particulières ont pour but d'assurer à l'intérieur des locaux des conditions d'hygiène et de propreté optimales pour

le personnel et les étudiants qui y travaillent dans le cadre des interventions précisées dans les pièces complémentaires du présent CCTP et de maintenir les lieux en parfait état de conservation.

En effet, le nettoyage des locaux est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif est de répondre aux exigences complémentaires suivantes :

- Garantir la propreté des locaux et l'image de l'Université auprès de toutes les personnes fréquentant ces locaux,
- Garantir la sécurité des agents de l'Université, des étudiants ou visiteurs par l'emploi de produits et de méthodes adaptés,
- Garantir la santé des personnels et des usagers de l'Université grâce à l'hygiène des surfaces, la qualité de l'air,
- Garantir le respect de l'environnement par la limitation de la consommation des fluides, de l'énergie, de la gestion des effluents et des déchets, de l'emploi de produits éco-labellisés.

Il est rappelé au titulaire du contrat qu'il s'engage sur les éléments suivants :

- Le respect des engagements contenus dans son mémoire technique concernant le matériel qu'il prévoit de déployer sur les sites de l'Université pour réaliser les prestations de nettoyage. Cet engagement concerne tout autant le nombre des matériels (chariots, mono brosses…) que leurs spécifications techniques.
- De même les produits de nettoyage utilisés devront obligatoirement être conditionnés dans leurs emballages d'origine, étiquetés en français et sur les étiquettes devront figurer les pictogrammes de sécurité et autres consommables (sacs poubelles…) utilisés par le titulaire devront correspondre aux fiches produits transmises à l'appui du mémoire technique.
- Le respect du volume horaire indiqué dans le cadre de réponse qui devra être cohérent avec le volume horaire d'intervention sur site constaté à l'aide des moyens d'horodatages. Ainsi que les temps de présence des personnels non-œuvrant.

Le titulaire s'engage sur l'obtention d'un niveau de propreté conforme aux exigences qualités décrites dans le présent CCTP.

Ces objectifs feront l'objet de contrôles des personnels de l'Université, du titulaire au travers de sa démarche qualité et dans certains cas d'un contrôle qualité réalisé périodiquement par une société spécialisée.

3. MOYENS FOURNIS PAR L'UNIVERSITE ET PAR LE TITULAIRE

3.1 MOYENS A LA CHARGE DE L'ETABLISSEMENT

3.1.1 LOCAUX MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

- Locaux de stockage des petits matériels et des consommables :

Des locaux de stockage fermant à clé seront mis à la disposition du titulaire par l'Université pour y entreposer les produits, les matériels et les consommables destinés à l'exécution du contrat.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

L'entretien de ces locaux de stockage est à la charge du titulaire.

3.1.2 ENERGIE ELECTRIQUE ET EAU MISE A DISPOSITION

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations seront assurées dans la mesure des moyens techniques par l'Université.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec l'Université (en lien avec les responsables techniques de site). Les appareils du type mono-brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent contrat ou à en faire la demande auprès du responsable technique du site.

Il est formellement interdit de raccorder le matériel électrique portatif sur les prises de courant 220 Volt destinées exclusivement au raccordement d'appareils informatiques.

Tout dommage causé aux installations électriques par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité sera imputé au titulaire.

Il appartiendra au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier) lui est absolument interdit. Le téléphone ne pourra être utilisé que pour appeler les services de secours.

3.1.3 MISE A DISPOSITION DE MATERIELS

Aucun matériel n'est fourni par l'Université. Sur certains sites UL le prestataire pourra avoir accès à des laves verres destinés au lavage des tasses, verres, cruches… du site.

Dans certains sites, pourront être utilisés des machines à laver le linge mises à disposition par l'UL. Dans ce cas c'est au prestataire d'apporter les consommables nécessaire au bon fonctionnement des cycles de lavages (à part l'eau).

3.1.3.1MISE A DISPOSITION DE COBOTIQUE :

Sur certains sites, l'Université de Lorraine se réserve la possibilité de déployer et mettre à disposition du titulaire des appareils autonomes de nettoyage (cobots) destinés à faciliter l'entretien notamment de grands espaces de circulation, de hall, gymnases…

Ces appareils, propriétés de l'UL, seront alors mis à disposition du personnel du titulaire qui sera formé pour son utilisation et son entretien quotidien. Ces machines disposeront d'un contrat d'entretien conclu avec l'UL permettant leur maintenance régulière et les interventions en cas de panne. L'UL pourra accéder aux statistiques de production des machines et demander au prestataire de mieux les utiliser le cas échéant si les temps d'emploi et les surfaces traitées sont anormalement bas. Un état des lieux en début de marché sera réalisé ainsi qu'en fin de marché pour chacun des appareils mis à disposition.

Dans le cadre de ces plans continuels d'amélioration, l'UL pourra implanter des cobots autonomes en cours d'exécution du marché. Un avenant de réduction sera alors proposé au titulaire qui prendra en compte le temps gagné par le travail du cobot déduit du temps quotidien de sa mise en œuvre. Le montant du forfait sera alors ajusté.

3.1.4 MISE A DISPOSITION DE CONSOMMABLES DE NETTOYAGE ET DE PRODUITS DE NETTOYAGE

3.1.4.1. SITES EQUIPES DE MACHINES A EAU OZONEE

L'Université a installé sur les sites suivants des machines à eau ozonée permettant de réaliser les prestations de nettoyage des surfaces (sols et mobiliers) sans adjonction d'autres produits :

Lot	Intitulé du lot	Site(s) concerné(s)	Machines à eau ozonée
1	**BRABOIS INGÉNIERIE**	Présidence Brabois ENSAIA ENSEM ENSG Roubault CPP BU Brabois Ingénierie	OUI
2	**IAE METZ**	IAE Metz	OUI

Dans ce cadre, il est exigé que le titulaire utilise ces machines pour la réalisation des prestations

L'eau ozonée est conforme à la norme EN14476 destinée à la désinfection en période COVID.

A NOTER : **resteront à la charge du titulaire les produits pour nettoyer les sanitaires et divers produits de nettoyage spécifiques autres que ceux utilisés pour les sols classiques.**

3.1.4.2. SITES NON EQUIPES DE MACHINES A EAU OZONEE

Aucun consommable de nettoyage ni produit de nettoyage n'est fourni par l'Université pour l'exécution des prestations.

Ces sites sont cependant susceptibles d'être équipées de machines à eau ozonée en cours d'exécution du contrat. Ces machines et leurs consommables seront alors mis à disposition pour la réalisation des prestations.

Attention : resteront à la charge du titulaire les produits pour nettoyer les sanitaires et divers produits de nettoyage spécifiques autres que ceux utilisés pour les sols classiques.

L'activation de cette possibilité par l'université de Lorraine se fera en concertation avec le titulaire et avec un délai de prévenance de trois mois, elle prendra la forme d'un avenant.

Il devra assurer la formation de ses personnels à la méthode par pré-imprégnation et à l'utilisation des produits fournis par l'université qui lui communiquera tous les éléments nécessaires (notice d'utilisation, fiches techniques…).

A NOTER : même si le site n'est pas équipé de machines à eau ozonée, la méthode par pré-imprégnation doit tout de même être appliquée (cf. article 4).

3.1.5 APPAREIL DE MESURE ET D'EVALUATION

Le matériel de mesure et d'évaluation nécessaire à la vérification des résultats des prestations est le suivant :

- Echelle de Gris modèle joint au présent dossier (pièce complémentaire n° 1),

Cette échelle de gris est mise à disposition afin que l'Université et le titulaire aient le même instrument de mesure.

3.2 MOYENS A LA CHARGE DU TITULAIRE

3.2.1 GESTION DES CONSOMMABLES SANITAIRES

Le titulaire assure :

- La mise en place des fournitures des consommables sanitaires (papier hygiénique, essuies main papier, savon…) que lui met à disposition par l'Université. Le complément de stock doit être réalisé par les personnels du prestataire de nettoyage à chaque intervention dans les sanitaires UL afin d'éviter toute rupture. Cette mise en place doit se faire dans le respect des appareils et en utilisant lorsque c'est possible les fonctionnalités permettant d'utiliser les fins de bobines.
- Le prestataire doit également veiller à la gestion d'un stock d'avance sur site afin de permettre un réassort des consommables pour éviter toute rupture. Pour cela le prestataire doit travailler en bonne intelligence avec ces interlocuteurs UL sur chaque site pour que ces derniers puissent passer des commandes de produits avec suffisamment d'anticipation pour éviter toute rupture.
- La mise en place et la gestion des containers féminins par le titulaire (changement des containers réalisé quotidiennement avec élimination des déchets suivant les prescriptions réglementaires en vigueur).
- La gestion du stock reste sous la responsabilité de l'entreprise de propreté. **Afin d'éviter toute rupture**, les responsables des composantes doivent être informés de la nécessité de passer une commande lorsque le stock d'un des consommables sanitaires n'est plus suffisant pour réapprovisionner les distributeurs durant au moins quinze jours.

Le titulaire devra demander à ses contacts UL sur chaque site des stocks tampons suffisants pour éviter les ruptures en consommables sanitaires en leur transmettant au moins trimestriellement un document récapitulatif des consommations.

3.2.2 PRODUITS ET FOURNITURES DE NETTOYAGE A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire devra fournir tous les produits et fournitures nécessaires à la bonne exécution du présent CCTP.

Le titulaire met en œuvre pour l'exécution des prestations sur les sites les matériels et équipements décrits dans son mémoire technique y compris les sacs poubelles noirs (collecte des déchets) et les sacs transparents (collecte des déchets dans les circulations des Etablissements Recevant du Public (désigne ERP)) et utilise les produits écolabellisés ou équivalents décrits dans son mémoire technique.

Particularités : dans certaines circulations devront être mis en place des sacs transparents destinés à la collecte des déchets dans les circulations ERP et leur collecte est assurée par du personnel interne de l'Université.

Le titulaire veillera, en particulier, à respecter l'interdiction des produits chlorés.

L'usage de pastilles pour urinoirs est proscrit.

Par ailleurs, le titulaire s'engage au suivi de l'évolution des réglementations et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction.

La liste des produits sera mise à jour à chaque changement. Le titulaire devra pouvoir garantir la traçabilité de ses commandes de produits sanitaires destinés aux sites de l'Université, ainsi qu'un suivi de ses consommations et stocks.

Le stockage des produits et fournitures devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet immédiatement après livraison sur site. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

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

L'Université se réserve le droit :

- De faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi,
- D'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers,
- D'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée (lorsque les spécificités techniques des surfaces à nettoyer l'exigent). Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Dans certains cas l'Université fournira les fiches des techniques correspondant à l'entretien spécifique d'un sol.

3.2.3MATERIEL A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire met en place dès le commencement d'exécution des prestations le matériel nécessaire à la bonne exécution du contrat.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires pour l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires indiqués par le correspondant technique ou l'interlocuteur unique. Aucune trace de passage ne doit être laissée par les engins dont le poids est compatible avec la résistance des différents sols.

Le titulaire utilise des chariots de ménage et/ou de lavage exclusivement adaptés à la pré-imprégnation et à la réalisation du tri sélectif.

Les matériels doivent être adaptés pour la réalisation de l'entretien des revêtements de sol (ex. : parquet…) présents sur les sites de l'Université. Le titulaire utilise des bandeaux de lavage différents pour l'entretien des sols des zones administratives (circulations), des zones sanitaires et des zones laboratoires.

Les matériels de nettoyage devront être mis à disposition des agents en nombre suffisant conformément au nombre indiqué dans le cadre de réponses technico-financier. Ces matériels devront être dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Ces matériels doivent être en parfait état d'utilisation et conformes à la législation en vigueur.

Une attention particulière est portée à l'état des fils électrique des équipements. Ces derniers doivent impérativement être intacts, sans aucune atteinte à l'intégrité des gaines de protection des câbles et, dans le cas contraire, devront être immédiatement changés par le titulaire.

A ce titre, le titulaire présente les matériels sur simple demande verbale de l'Université, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé dans les plus brefs délais (quinze jours calendaires maximum) par le titulaire à ses frais.

Le titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur et à en assurer un entretien régulier (en particulier pour les dispositifs d'aspiration).

Il est entendu que le titulaire prend à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de l'Université.

Les agents utilisant les matériels sont formés et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

L'Université de Lorraine impose l'utilisation d'aspirateurs munis de filtres HEPA. Aucun autre type d'aspirateur ne pourra être déployés sur les sites de l'Université de Lorraine.

L'Université 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.

3.2.4 TENUE VESTIMENTAIRE

Le titulaire fournit à son personnel permanent sur site une tenue vestimentaire identifiable (logo du titulaire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propreté, ainsi qu'un badge spécifiant leur identité (Nom prénom) et leur fonction.

Chaque agent devra avoir à sa disposition le nombre de tenues nécessaires pour garantir une tenue propre quotidiennement.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail ou s'il est démuni de son badge.

Le titulaire fournit aux personnels concernés des tenues adaptées à la diversité des morphologies, dans une gamme de tailles et de coupes suffisante.

Le titulaire ne peut imposer à une personne affectée au marché le port d'une tenue manifestement inadaptée à sa morphologie lorsque celle-ci est susceptible d'altérer son confort, sa liberté de mouvement ou les conditions normales d'exercice de ses fonctions.

3.2.5 SYSTEME DE CONTROLE DE PRESENCE PROPRE A L'ENTREPRISE

Le titulaire devra mettre en place, **au plus tard six semaines après le début des prestations,** une solution permettant le contrôle en temps réel de la présence de ses agents sur les sites concernés.

En outre, le titulaire devra transmettre mensuellement (avant le 5 de chaque mois) à l'Université de Lorraine les données relatives aux temps de présence des agents. Ces données feront l'objet d'une analyse afin de vérifier la conformité entre le temps de travail effectif et le temps contractualisé par le titulaire.

L'installation des dispositifs de pointage, tels que des badgeuses ou équipements similaires permettant aux agents de nettoyage de déclarer leur arrivée et leur départ, sera entièrement à la charge de la société titulaire. Le nombre et la localisation de ces équipements feront l'objet d'une analyse par le titulaire conjointement à l'Université de Lorraine, pendant les six semaines suivant la notification accordée par l'Université de Lorraine. Toute installation d'équipement nécessitera l'accord préalable de l'Université.

Les informations transmises à l'Université de Lorraine devront être anonymisées et ne pas permettre l'identification directe ou indirecte des agents de nettoyage. Les données à transmettre incluront :

- L'heure d'arrivée ;
- L'heure de départ ;
- Le volume horaire journalier effectué par l'agent

Ces données devront être enregistrées quotidiennement pour chaque agent de nettoyage.

La transmission des données devra également permettre de vérifier facilement si des modifications ont été apportées aux horaires de pointage par le titulaire. Toute modification devra être accompagnée d'une explication au moment de la transmission.

Enfin, l'Université de Lorraine se réserve le droit de demander des précisions supplémentaires sur les informations transmises, le cas échéant.

3.2.6 PROCEDURE EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DU SYSTEME DE CONTROLE DU TITULAIRE

En cas de difficultés rencontrées par le titulaire dans le déploiement ou la mise en œuvre efficace de son système de contrôle, ou si celui-ci s'avère insatisfaisant, l'Université se réserve le droit de demander au titulaire de retirer son dispositif. Dans ce cas, l'Université mettra en place son propre système de contrôle, afin de garantir une gestion conforme des temps de présence.

Dans ce cas, pour garantir le bon suivi de l'exécution des prestations, les agents de nettoyage devront utiliser le système d'horodatage proposé par l'Université de Lorraine. Chaque agent du titulaire recevra une carte de pointage strictement individuelle, numérotée et transmise par l'UL. L'identité des détenteurs de ces cartes reste confidentielle : l'UL ne connaît que les numéros attribués, tandis que le titulaire est seul à connaître l'identité des propriétaires des cartes.

Ces cartes de pointage devront rester en possession exclusive des agents à qui elles sont attribuées. Elles ne pourront, en aucun cas, être prêtées ou utilisées par d'autres agents. Si nécessaire, l'UL fournira des cartes supplémentaires pour couvrir les besoins de remplaçants ou d'intervenants ponctuels, sur demande du titulaire.

L'Université pourra transmettre au titulaire un récapitulatif des pointages réalisés, classé par site. Le titulaire disposera alors d'un délai d'un mois à compter de la réception du fichier pour formuler ses remarques ou demandes de corrections éventuelles. Passé ce délai, le fichier sera considéré comme définitivement validé par le titulaire.

Enfin, l'Université se réservera le droit de demander au titulaire de prouver le respect de ses engagements, notamment concernant la présence effective de son personnel sur les plages horaires définies et le respect du volume horaire indiqué dans l'offre.

3.2.7 CONTROLES INOPINES REALISES PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Le personnel de l'Université pourra procéder à des contrôles inopinés afin de vérifier le nombre d'agents de nettoyage présents sur site et de détecter d'éventuelles absences. Ces contrôles seront effectués sans préavis ni annonce préalable auprès du titulaire.

Lors de ces vérifications, la cheffe d'équipe devra coopérer en rassemblant les agents présents pour faciliter le contrôle. Cette procédure sera organisée de manière à ne pas perturber l'exécution des prestations en cours.

Si des absences sont constatées, elles seront signalées à la société titulaire, qui devra fournir des explications et des justificatifs. A défaut, l'Université de Lorraine se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités prévues à l'article 19.25 du CCAP.

4. TECHNIQUE DE NETTOYAGE PAR IMPREGNATION EXIGEE

Afin de préserver la santé des personnels et limiter l'impact écologique, l'Université exige que les prestations de nettoyage soient réalisées avec la méthode de nettoyage par pré-imprégnation. Le titulaire devra assurer la formation de ses personnels à cette méthode et à l'utilisation des produits fournis par l'université qui lui communiquera tous les éléments nécessaires (notice d'utilisation, fiches techniques…).

Les chariots devront donc être équipés en conséquence et le personnel formé à cette méthode.

Le lavage quotidien des mops de nettoyage est à la charge du prestataire. Il revient au titulaire de mettre à disposition de ses agents du nombre de jeu nécessaires à la rotation des mops afin qu'ils puissent toujours disposer d'un jeu de mops propres pour débuter les prestations chaque jour.

5. COMPORTEMENT DU PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire interdit à son personnel l'utilisation des téléphones portables personnels (sauf urgence vitale) et l'utilisation d'équipements permettant d'écouter de la musique lors de la réalisation des prestations.

Le personnel de l'entreprise doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers, et notamment par des nuisances sonores inutiles ou intempestives.
Il doit également faire preuve de la plus grande discrétion : les documents présents dans les locaux sont confidentiels et ne doivent pas être divulgués sous peine de sanction pouvant aller jusqu'au dépôt de plainte.

Le personnel du titulaire est astreint au respect du règlement intérieur de chaque site pour les parties le concernant. En particulier, le respect des horaires d'intervention est obligatoire. Si le personnel du titulaire déclenche, en dehors des horaires d'intervention prévus, un système d'alarme, il sera procédé à la refacturation des frais occasionnés.

6. CONTROLE DU VOLUME HORAIRE ET TRAÇABILITE

Le titulaire fournit à l'Université, **dès le démarrage des prestations**, la liste nominative du personnel, ses horaires et ses lieux de travail. Cette liste est tenue à jour et ses modifications éventuelles sont fournies à l'Université dans un délai maximum de 72h à compter de la modification.

Seules les personnes désignées par le titulaire et appartenant obligatoirement à l'entreprise seront autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du contrat. Le titulaire du marché s'interdit l'utilisation de sous-traitant sauf accord préalable avec le donneur d'ordre.

Si les prestations sont réalisées par des équipes différentes de celles intervenant quotidiennement sur les sites de l'Université, les responsables seront nommément désignés par le titulaire et leurs noms transmis à l'interlocuteur du site de l'Université.

Le volume horaire est susceptible de varier à la baisse (en raison de fermetures des sites, de jours fériés…), ou à la hausse (suite à des demandes d'interventions ponctuelles supplémentaires…) pour des raisons indépendantes de la volonté du titulaire. L'Université tiendra donc compte de ces éléments dans son appréciation.

La traçabilité d'exécution des prestations du titulaire concerne également le temps de présence et la fréquence d'intervention sur site du personnel non œuvrant.

Le titulaire doit mettre en place une fiche d'intervention dans tous les blocs sanitaires reprenant les opérations décrite dans la gamme opératoire GO2/2017. Cette fiche devra être signée à chaque intervention du personnel.

7. GESTION DES DECHETS

7.1 DECHETS SOLIDES

Le titulaire évacue l'ensemble des sacs poubelles transparents et des sacs noirs contenant des Déchets Assimilables à des Ordures Ménagères (désignés ci-après DAOM), les cartons d'emballage et les morceaux de polystyrène, émanant de l'activité normale des services de l'Université.

Ces sacs sont déposés dans les locaux prévus à cet effet sur chaque site. Les sacs déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur des locaux mais doivent être transportés sur des équipements adaptés.

En fonction de leur organisation et des contrats en cours, la sortie (et / ou le rangement après ramassage) des containers ou sacs sur la voie publique peut être demandée au titulaire suivant les plannings de ramassage.

IMPORTANT :

A l'exclusion des déchets se trouvant dans les containers féminins, le titulaire n'évacue pas les déchets spécifiques.

(Ex. : déchets de verreries de laboratoires, déchets spécifiques de laboratoires autres que DAOM…). Selon les sites, le titulaire réalise la collecte des papiers issus du tri sélectif par les usagers des locaux sur les sites et évacue ceux-ci dans les locaux prévus à cet effet.

Le respect du tri sélectif est à la charge du titulaire. Le vidage des poubelles papier et des ilots de tri (plastique…) devra être réalisé au moins une fois par semaine et leur contenu devra être vidé dans les bacs réservés à cet effet.

L'Université de Lorraine a déployé des ilots de tri pour collecter le papier, les emballages plastiques, les OM, etc. Le prestataire devra, sur les sites où les ilots de tri sont installés, évacuer les déchets vers les moyens de collectes (bennes, bacs).

7.2 DECHETS LIQUIDES

Le titulaire utilise dans la mesure du possible les vidoirs ou, à défaut, les cuvettes WC (interdiction d'utiliser les lave-mains, les lavabos ou les douches). Il évite toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols.

8. ETAT DES LIEUX

Le titulaire déclare parfaitement connaître les locaux dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en la matière.

Il se peut que certaines surfaces aient un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas de revenir à l'état de propreté initial.

Dans ce cas, le titulaire le signale par écrit à l'Université dans un délai d'un mois à compter du commencement d'exécution des prestations.

9. OUVERTURE, FERMETURE DES SITES ET HORAIRES D'INTERVENTION

9.1 OUVERTURE ET FERMETURE DES SITES

Les responsables techniques de site fixent lors du commencement d'exécution les contraintes et les dispositions particulières d'ouverture et / ou de fermeture à respecter par le titulaire.

9.2 ORGANISATION DU TITULAIRE PAR SITE

Les périodes d'intervention pour chaque bâtiment sont définies au point 2 « Horaires d'intervention » des dispositions particulières de chaque site (annexe 1 au CCTP).

Le titulaire fournit le planning et les horaires d'intervention dans les locaux de l'Université en précisant les bâtiments ou étages de bâtiment. En cas de changement, ces plannings devront être actualisés.

10. COMMUNICATION ENTRE LE PRESTATAIRE ET L'ETABLISSEMENT

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication sont établis avec le titulaire.

- **Réunion de lancement du chantier** :

Une réunion préalable d'information est réalisée entre l'Université (des agents de la Direction de la logistique interne et de la composante concernée) et le titulaire au démarrage du contrat. Cette réunion permet de rappeler les objectifs attendus pour ce contrat et certaines modalités administratives. A cette occasion sont présentés les modes opératoires à respecter pour la facturation ainsi que les personnes référentes au sein de l'Agence Comptable de l'Université.

Cette réunion préalable est organisée également au niveau de chaque site et de leurs responsables respectifs afin que les particularités de chacun soit bien prises en compte et que les interlocuteurs du titulaire et de l'Université soient identifiés.

- **Communication sur site :**

Le titulaire doit mettre en place un cahier de liaison sur l'ensemble des sites permettant de consigner les remarques diverses.

Ce vecteur de communication n'est pas dirigé uniquement de l'Université vers le titulaire.

L'Université se réserve la possibilité de vérifier sur chaque site la présence d'un cahier de liaison et surtout la prise en compte des remarques qui y sont inscrites. Au minimum, devra figurer la mention prouvant que le titulaire prend connaissance des remarques qui y sont inscrites et y donne suite.

- **Réunion de suivi** :

Des réunions pour faire le point sur l'exécution du contrat seront organisée entre le responsable de l'entreprise de nettoyage et la Direction de de la logistique interne de l'Université afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Ces réunions seront l'occasion de faire le bilan des résultats des audits qualités et sur le volume horaire mesuré ainsi que sur les éventuels dysfonctionnements signalés par la composante.

Sa programmation et sa durée (minimum une demi-heure) seront fixées par les deux parties concernées.

11. FORMATION ET EVALUATION DES COMPETENCES DU PERSONNEL REPRIS PAR LE TITULAIRE

A la prise du contrat, le titulaire établit une évaluation des compétences du personnel repris et transmet à l'Université, les résultats du bilan d'évaluation des besoins dans un délai de 3 mois.

Il réalise alors à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles, aux risques figurant sur le plan de prévention.

Le titulaire devra fournir les plans de formation sur chacun des sites à destination de son personnel intervenant à l'Université. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de l'Université.

Les frais de formation sont à la charge du titulaire.

12.ENCADREMENT DU PERSONNEL

Le personnel encadrant (agent de maîtrise) est le garant de l'application du présent CCTP. Il est donc essentiel qu'il en connaisse les exigences et le détail des prestations attendues, contraintes spécifiques des sites…

Le titulaire s'engage donc à former son personnel non œuvrant sur les exigences et attentes du présent CCTP. **En particulier, les gammes opératoires doivent lui être communiquées contre un récépissé.** Une séance d'information organisée par le titulaire est consacrée à cette tâche d'information. La date et la liste d'émargement des participants devront être fournies à l'interlocuteur désigné par l'Université.

L'Université sera particulièrement vigilante sur ce point en début de contrat et le titulaire devra veiller, en cas de changement de secteur ou de personnel encadrant, à apporter cette information indispensable à la réussite du présent contrat.

Le titulaire devra veiller à ce que toute la phase d'information de son personnel encadrant soit terminée au plus tard un trimestre après le lancement du présent contrat.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne pourra en aucun cas être sous l'autorité de l'Université. Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire sauf urgence ou cas de force majeure.

En conséquence, le titulaire prévoira un agent de maîtrise en charge de l'encadrement du personnel œuvrant. **La désignation de ce responsable devra être faite par le titulaire et communiquée à l'interlocuteur désigné par l'Université au maximum un mois après la notification du contrat ou après le changement de responsable.** Ce responsable sera également tenu d'assurer des visites régulières, de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

La présence sur chaque site d'un encadrant (agent de maîtrise MP1 OU 2, différent du chef d'équipe) est fondamentale pour la bonne exécution des prestations. Afin d'en mesurer la réalité, il est demandé au titulaire de désigner la personne en charge de l'exploitation du chantier, cette personne devra se rendre sur chaque site à un rythme conforme aux engagements du titulaire dans son offre. Cette personne disposera d'une carte de pointage personnelle transmise par l'UL. Il sera ainsi possible de suivre sa

<u>présence réelle sur chacun des sites. Il devra également émarger le cahier de liaison et y noter ses remarques ainsi que les réponses faites aux éventuelles demandes du titulaire du marché.</u>

<u>Important : Ne sera pris en compte qu'un seul badgeage par jour et par site, quel que soit le nombre d'agents de maîtrise intervenus au cours de la journée.</u>

Un planning prévisionnel sera communiqué à chaque site indiquant les horaires de passage prévus de l'agent de maîtrise (par exemple les lundis et jeudi de 7h à 7h30).

L'Université insiste sur les exigences managériales requises par l'agent de maîtrise du contrat, à savoir :

- Une formation en hygiène et propreté,
- Une qualification dans le domaine du nettoyage.

Ces agents de maîtrise devront avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des taches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- La discipline,
- Le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- La sécurité du personnel et des biens,
- La liaison avec les représentants de l'Université.
- La communication des bilans des autocontrôles.

Dans les situations où le titulaire fera intervenir plus de deux personnes, un **chef d'équipe** devra être désigné et sera le premier interlocuteur des responsables de site ou de leurs représentants.

Afin d'être joignables, l'agent de maîtrise et le chef d'équipe disposeront d'un téléphone portable afin de pouvoir être contactés par l'Université durant les périodes d'intervention de nettoyage, hors horaire de passage prévu de l'agent de maîtrise, pour engager des opérations correctives immédiates.

Dans l'hypothèse où l'agent de maîtrise ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, l'Université se réserve le droit de demander au titulaire d'en changer et en cas de présence insuffisante au regard des engagements du titulaire dans son offre des pénalités pourront être appliquées.

Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au titulaire du contrat.

Durant l'exécution du contrat, le titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler l'agent de maîtrise, sous réserve que ces derniers aient les mêmes compétences et soient formés suivant les exigences décrites ci-dessus.

Il devra en informer sous 8 jours calendaires l'Université.

13.PLAN DE DEMARRAGE

Le titulaire devra fournir pour chaque site où il intervient un plan de démarrage au plus tard cinq jours ouvrés avant le démarrage des prestations. Ce plan devra comprendre notamment :

- Les plannings (horaires et jours d'intervention) des agents de nettoyage et de l'agent de maîtrise,
- La date de mise en place du matériel sur site et leurs modalités d'acheminement,
- Les fiches de présentation de l'agent de maîtrise **dédié au site son planning prévisionnel de passage sur le site**,
- La désignation d'un chef d'équipe si plus de deux personnes interviennent sur site,
- Les modalités d'information et de communication du présent CCTP auprès de son personnel,
- Le nombre de moyens d'accès souhaités par site (clés, passes…),
- Modalités de mise en place de l'outil de traçabilité du volume horaire (SAMCLE).

14.SIGNALEMENT D'ANOMALIES

Le titulaire devra informer l'Université de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations. Il signale par écrit toutes les anomalies constatées, notamment au niveau des sanitaires :

- Défaut de fonctionnement des équipements,
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance,
- Défaut d'éclairage,
- Problème de distribution électrique,
- Défaut de vitrages,
- Fuites et bouchages éventuels,
- Manques,
- Vols,
- Dégradations,
- Pannes…

L'écrit de signalement mentionnera le nom du bâtiment et l'étage concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée.

15. SECURITE

15.1 FORMATION A LA SECURITE

Le titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations de nettoyage à mettre en application et respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière.

15.2 MOYENS MATERIELS A METTRE EN OEUVRE PAR LE TITULAIRE

- **Equipements de protection individuelle** (EPI) :

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations (chaussures fermées, gilet retro-réfléchissant de sécurité aux normes).

Il devra également assurer la gestion des EPI dans un registre. Ce registre sera conservé dans ses locaux de ménage.

- **Contenants/ étiquettes** :

Le titulaire doit s'assurer que lors du reconditionnement les contenants :

- Soient adaptés (matériaux, dispositif de fermeture…),
- Présentent des étiquettes identiques à celle du contenant initial, reprenant les mentions légales (nom commercial, conditions d'utilisation-EPI, dilution, identification des risques chimiques) sur les récipients.

En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, l'Université se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

L'Université aura la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les usagers (personnels, étudiants, visiteurs…) ou le personnel du titulaire.

Le titulaire devra également donner les consignes de sécurité à ses salariés.

Quand de telles actions seront menées, elles le seront après concertation avec le titulaire et explication des modes opératoires retenus.

La participation ponctuelle du personnel du titulaire pourra alors être sollicitée suivant des modalités qui seront définies au cas par cas et après accord du titulaire.

16. PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE

16.1 SENSIBILISATION DES AGENTS DE SERVICE AUX ECONOMIES DE FLUIDES ET D'ENERGIE

Le titulaire devra, notamment, éviter tout éclairage superflu.

En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. Il aura soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux ou il est intervenu.

De même, le titulaire devra prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veillera à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

16.2 PRODUITS ECOLABELLISES OU EQUIVALENT

NB : Lorsque dans les documents du contrat il est fait référence à des « produits avec éco label » pour des raisons tenant à la simplification de la rédaction, il faut comprendre qu'il s'agit de produits répondant aux exigences du cahier des charges des écolabels présentés dans le CCTP, d'un référentiel équivalent ou avec des caractéristiques équivalentes (=produit conforme aux exigences de l'un ou l'autre des écolabels définis dans le CCTP ou équivalent).

Le titulaire devra utiliser au sein de l'Université des produits de nettoyage répondant aux exigences du cahier des charges des écolabels, d'un référentiel équivalent ou avec des caractéristiques équivalentes.

Cette exigence s'applique pour les catégories de produits d'entretien suivants :

Produits conformes aux exigences des éco labels européens suivants ou équivalents :

- ✓ Eco label européen :
  - Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires,
  - Détergents textiles,
  - Papier hygiénique, papier cuisine et autres produits en papier absorbant à usage domestique,
  - Savons, shampooings, après shampooings.

Produits conformes aux exigences des écolabels NF environnement suivants ou équivalents

- ✓ NF environnement :
  - Produits de nettoyage,
  - Sacs poubelles ; sacs pour la collecte et la pré-collecte de déchets.

Il est également indispensable que le titulaire forme **son personnel** à la dilution des produits concentrés ou à l'utilisation des outils leur permettant de l'effectuer. En particulier, le titulaire doit privilégier les doseurs automatiques présentant l'avantage de limiter le contact entre l'utilisateur et le produit.

Cette formation des personnels à des pratiques plus respectueuses de l'environnement doit porter sur le juste dosage des produits, la limitation des consommations d'eau et d'énergie, le respect des consignes de tri spécifiques au site, la réutilisation des eaux de rinçage des bidons dans le cycle de lavage…

Cette formation doit également contribuer à rappeler les « écogestes » (économies d'eau, d'énergie, bonne gestion des déchets, tri des déchets, gestion économe des éclairages, détection de fuites…).

La mise en place d'actions spécifiques de formation à l'emploi de produits éco labellisés ou équivalent fera l'objet de contrôle de la part de l'Université.

Par ailleurs, l'Université se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

Utilisation de produits détergents – désinfectants :

Le titulaire doit utiliser des produits détergents – désinfectants pour l'entretien des sanitaires.

Même si les produits désinfectants ne font pas parties des gammes écolabel ou équivalentes (du fait de la nature des produits et de leurs missions), l'enjeu écologique, est d'en limiter l'utilisation au juste nécessaire et consiste aussi à bien définir sa méthodologie d'utilisation.

16.3 LAVAGE DES CONTENANTS LAVABLES :

Dans le cadre de sa politique destinée à favoriser la réduction à la source des déchets, l'université va progressivement passer à l'usage de contenant lavable en remplacement des gobelets, bouteilles jetables. C'est pourquoi sur les sites qui auront opéré ce passage, le prestataire devra collecter les tasses sales dans les salles de réunion et à proximité de chaque machine à café et les mettre dans les laves verre mis à disposition. Le prestataire devra également activer le cycle de lavage du lave-verre. Le lendemain, les agents de l'Université remettront les tasses propres à leur emplacement initial, à proximité des machines à café.

17. EVALUATION DES MOYENS MIS EN OEUVRE

17.1 MODALITES D'EVALUATION

L'Université vérifiera les exécutions et le respect des contraintes suivantes :

- Le respect des méthodes, produits et matériels de nettoyage utilisés,
- Le respect des fréquences d'intervention (prévues dans les gammes opératoires ou les plannings d'intervention notamment de l'agent de maîtrise),
- Le respect des horaires d'intervention dans les plages horaires fixées par chaque site,
- Le contrôle de réalisation de la prestation (conformité avec le CCTP).

17.2 CONTROLE DES MOYENS MIS EN OEUVRE

Des audits sur les moyens mis en œuvre pourront être déclenchés à intervalles réguliers pour s'assurer du respect des engagements du titulaire.

Concernant les volumes horaires, le titulaire doit mettre en place le dispositif d'horodatage destiné à mesurer le temps de travail de ses personnels intervenants sur les sites de l'Université (dispositif SAMCLE).

18. EVALUATION DES RESULTATS OBTENUS

18.1 NORMES DE REFERENCE

- **NF X 50-791** : Activités de service de nettoyage industriel. Aide à l'élaboration d'un cahier des charges techniques pour une prestation de propreté (septembre 06),
- **NF X 50-794** : Activités de service de nettoyage industriel - Système de contrôle de résultat sur site.

18.2 REFERENTIELS APPLICABLE

L'évaluation du résultat d'une prestation de nettoyage d'une zone (pièce, circulation…) s'effectue sur la base de trois éléments :

- Ce qui doit être fait par le titulaire d'après les gammes opératoires et le cas échéant d'après les gammes opératoires dérogatoires,
- Le niveau de propreté minimal attendu par l'Université (grilles de seuils d'acceptabilité applicables),
- La pondération des points de contrôle utilisés lors des audits qualités internes ou externe (grilles de contrôle applicables)

La pièce complémentaire n°19 récapitule l'ensemble des familles de locaux existantes ainsi que les gammes opératoires correspondantes, les grilles de seuils d'acceptabilité et les grilles de contrôle.

19. DEROULEMENT D'UN CONTROLE QUALITE

19.1 DETERMINATION DES PERIMETRES D'EVALUATION DU NETTOYAGE

La totalité des bâtiments et surfaces du site sert donc de base de référence au contrôle qualité

19.2 DETERMINATION DES ZONES DE CONTROLE, DU CHOIX DU NIVEAU DE QUALITE SOUHAITE ET DE L'EFFECTIF DE L'ECHANTILLON A CONTROLER

Deux contrôles sur trois auront lieu de manière inopinée. Tous les contrôles sont contradictoires et se déroulent en présence d'un représentant du titulaire (qualiticien, agent de maîtrise, chef d'équipe…). En cas de contrôle inopiné, les contrôles se déroulent à l'issue des périodes d'intervention du titulaire en présence d'un représentant du titulaire (agent de maîtrise ou chef d'équipe).

Une fois arrêté le choix du site et de la date d'un contrôle qualité est déterminé le nombre de zones à contrôler (la taille de l'échantillon représentatif), il est calculé à partir :

- Du nombre pièces et zones (circulations) que comporte le site à évaluer.
- De la grille (plan type réduit, PC 2) indiquant l'effectif de zones de contrôle, le nombre zones défectueuses admises et le nombre de zones défectueuses à partir duquel le contrôle est considéré comme non conforme.
- Du laps de temps écoulé entre la prestation de nettoyage effectuée par le titulaire et le moment du contrôle qualité.

Une fois le nombre de zones à inspecter arrêté, les choix des lieux doit se faire aléatoirement.

19.3 DEFINITION DES ELEMENTS DE CONTROLE AVEC LEURS CRITERES DE CONTROLE ET LEURS SEUILS D'ACCEPTABILITE

Le contrôle s'effectue zone par zone (portion de circulation ou pièce par pièce). Pour chaque famille de locaux correspond une grille de seuils d'acceptabilité présentée dans les pièces complémentaires qui permet d'évaluer (au besoin avec l'échelle des gris) si le niveau de qualité minimal requis est bien atteint.

19.4 DETAIL SUR LE MODE OPERATOIRE DES CONTROLES :

Chaque résultat d'un constat ou d'une mesure est repris dans une grille de seuil d'acceptabilité correspondant à la famille du local ou de la zone inspectée.

Résultat ≤ Seuil d'acceptabilité : alors la note = 1

Résultat > Seuil d'acceptabilité : alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle correspondante à la famille.

Les grilles de contrôle sont présentées en pièces complémentaires.

19.5 DISPOSITIONS GENERALES APPLICABLES AUX CRITERES D'EVALUATION DES SOLS

L'évaluation des critères concernant les sols s'effectuera sur les surfaces visibles par l'utilisateur des locaux et accessibles pour nettoyage sans déplacement de mobilier ou encombrant de toute nature tels que dossiers, cartons et autres que sièges, fauteuils et mobilier roulant.

Tous les sols, préalablement dégagés ou rendus accessibles par les utilisateurs (y compris les zones « sol » sous les meublants), seront pris en compte lors des opérations d'évaluation.

19.6 SURFACE DE REFERENCE D'EVALUATION

Les sols sont évalués sur une surface de référence précisée sur les grilles de contrôles de chaque famille (sauf mention contraire la surface de référence correspond à la surface de la pièce contrôlée).

- Si la surface de la zone à évaluer est supérieure à celle indiquée, l'évaluateur délimitera arbitrairement une surface équivalente et y effectuera l'évaluation,
- Si la surface de la zone est inférieure à celle indiquée, l'évaluation s'effectuera sur la totalité de la surface.

NB : Pour les escaliers : la surface de référence du sol = palier de référence + l'ensemble des marches quel que soit leur nombre, permettant d'accéder au palier supérieur par rapport au palier de référence.

19.7 CRITERES D'EVALUATION

Les sols pourront être évalués selon les critères suivants (liste non exhaustive) :

- Déchets

La quantification de déchets sera évaluée quelle que soit la nature du sol.

L'évaluateur procédera au comptage visuel des déchets sur la surface de référence et le résultat sera comparé avec les seuils d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués. Les accumulations de poussières sont assimilées à des déchets.

- Taches ou salissures adhérentes

La quantification des taches sera évaluée quelle que soit la nature du sol.

L'évaluateur effectuera un comptage visuel des taches ou salissures adhérentes sur la surface de référence et le résultat sera comparé avec les seuils d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués.

19.8 MAITRISE DES MATERIELS D'ÉVALUATION

Le matériel de mesure et d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations est le suivant :

- Echelle de gris (modèle UL, PC n°1).

Cet appareil de mesure et d'évaluation ne sera utilisé qu'en cas de litige au moment de l'évaluation.

19.9 DEFINITION DES COEFFICIENTS DE PONDERATION :

Chaque grille de seuil d'acceptabilité comprend des coefficients de pondérations permettant de différencier l'importance relative de chaque élément contrôlé ainsi que les éléments à contrôler.

Le tout permet de calculer une note globale pour le local ou la zone contrôlée.

Si cette note est supérieure ou égale à 80 %, le résultat du contrôle est déclaré conforme sinon il est considéré comme non conforme.

L'ensemble des résultats de contrôle des locaux ou zones tirés au sort est reporté dans un tableau de synthèse indiquant le résultat obtenu pour chaque contrôle et s'il est conforme ou non.

Ce tableau permet de savoir si le nombre de contrôles non conformes est supérieur ou non à celui fixé par le seuil de qualité souhaité.

La note moyenne des contrôles effectués donne l'Indice de Propreté Générale (IPG).

19.10 EXPLOITATION DES RESULTATS

Le résultat de ces contrôles doit permettre au titulaire de définir ses axes de progrès prioritaires. Le titulaire devra donc mener en plus des actions correctives destinées à restaurer au plus vite le niveau de qualité souhaité, des actions sur les causes des anomalies et non conformités détectées.

C'est à partir de la recherche des causes des problèmes et insuffisances et de leur analyse que le titulaire doit concevoir son plan d'amélioration de la qualité de service, pour revenir au niveau fixé dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

Il appartiendra alors au titulaire d'appliquer les mesures nécessaires sur son organisation, ces techniques pour rétablir de façon rapide et durable la qualité de service auquel il s'est engagé.

20. TERMINOLOGIE APPLICABLE A L'ENSEMBLE DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

20.1 ELEMENT

On entend par élément, tout équipement intégrant la zone de contrôle, et dont le niveau de propreté requis est défini dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

Exemples :

- Sol,
- Porte,
- Cuvette WC, etc

20.2 CRITERE DE PROPRETE D'UN ELEMENT

On entend par critère de propreté d'un élément, la nature des salissures adhérentes ou non, susceptibles d'être présentes sur l'élément considéré.

Exemples:

- Empoussièrement
- Déchets
- Taches

20.3 DEFINITION DES CRITERES DE PROPRETE

20.3.1 POUSSIERES

On entend par poussières, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage.

20.3.2 DECHETS

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements.

Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants, ...

20.3.3 TACHES

On entend par taches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) à l'exception de toute dégradation irréversible (brulures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage).

On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

20.3.4 COULURES SECHES

On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide quelle que soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support.

20.3.5 TRACES DE DOIGTS

On entend par traces de doigts, toutes traces grasses laissées par toute ou partie de la main:

- la marque d'un doigt = une trace de doigts
- la marque d'une paume = une trace de doigts

20.3.6 TRACES RESIDUELLES DE LAVAGE

On entend par traces résiduelles de lavage, toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface.

20.3.7 TRACES DE TARTRE

On entend par traces de tartre, tous voiles ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation.

20.4 DEFINITION DES TERMES RELATIFS AU CONTROLE QUALITE

20.4.1 SEUIL D'ACCEPTABILITE

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible du critère d'évaluation considéré (exemple niveau d'empoussièrement traduit sur l'échelle de gris, nombre de traces de doigts…).

20.4.2 COEFFICIENT DE PONDERATION

Le coefficient de pondération permet de différencier un élément d'évaluation ou un critère selon l'importance relative accordée à celui-ci quant à ses exigences en matière de propreté. Ces coefficients sont présents sur les grilles de contrôles dont un modèle est présenté dans les pièces complémentaires.

20.4.3 GRILLE DE SEUIL D'ACCEPTABITE ET DE CONTROLE

Ce document permet de :

- Saisir les résultats d'évaluation,
- Noter la zone de contrôle en fonction des modalités établies.

20.4.4 POPULATION DE CONTROLE

La population de contrôle est l'effectif des zones de contrôle évaluables dans le contrat, c'est-à-dire le nombre de pièces (bureaux, sanitaires…) à contrôler.

20.4.5 PLAN D'ECHANTILLONNAGE

Le plan d'échantillonnage est la procédure selon laquelle on prélève un ou plusieurs échantillons, c'est-à-dire la quantité minimale et suffisante de zones (pièces…) à contrôler sur un site pour obtenir un résultat jugé représentatif du site tout entier.

20.4.6 NIVEAU DE QUALITE SOUHAITE (NQS)

Le niveau de qualité correspond aux exigences qualité de l'Université

20.4.7 SYSTEME D'EVALUATION DU RESULTAT

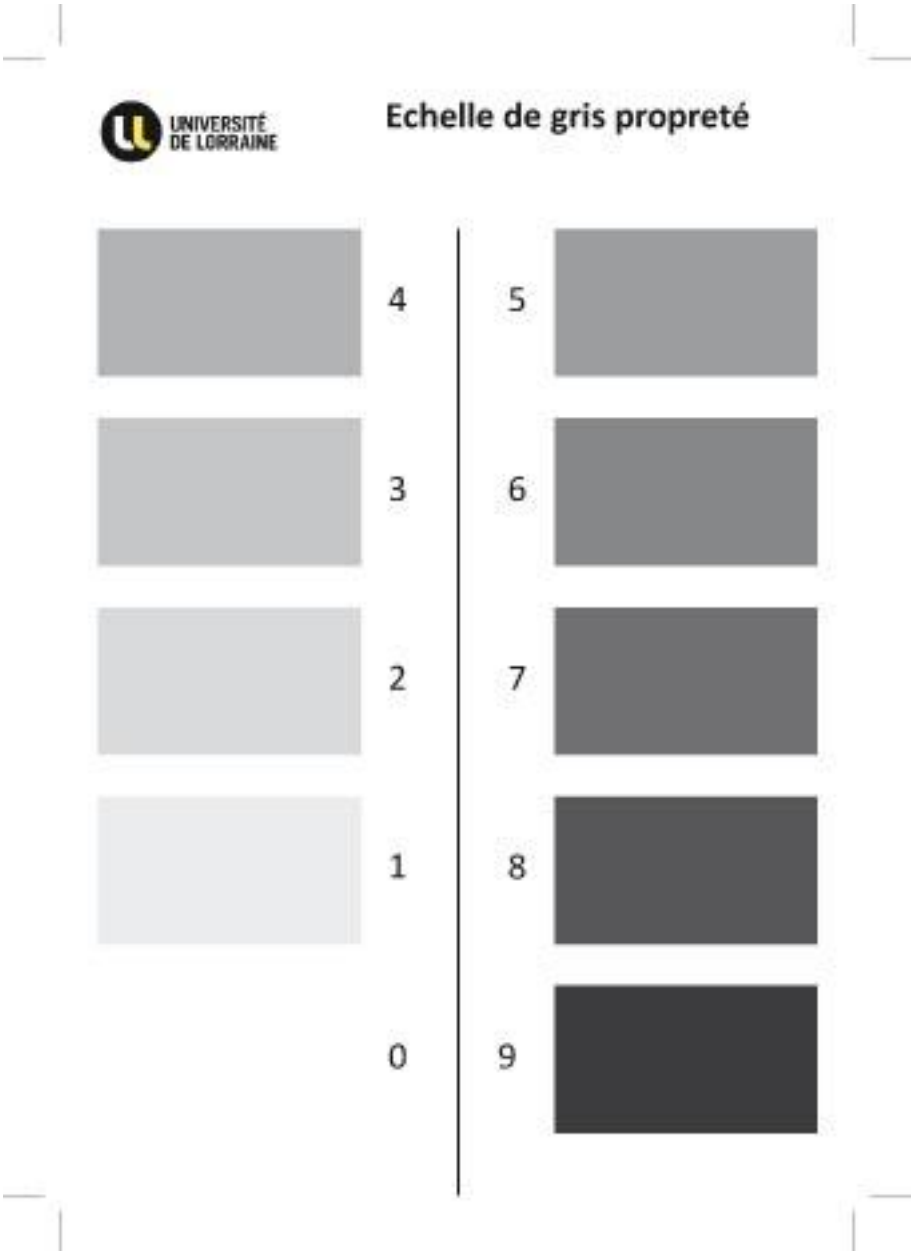
Le système d'évaluation du résultat correspond à l'ensemble des procédures d'évaluation définissent les moyens permettant de vérifier si les résultats sont conformes aux objectifs fixés.

20.4.8 NIVEAU ATTEINT

Le niveau atteint correspond aux résultats obtenus après dépouillement des grilles de GSA /contrôle.

21. PIECES COMPLEMENTAIRES

PC 1 : ECHELLE DE GRIS



TB 6'

Plan type réduit

Sources : NF X50 - 790 2

		Niveau de qualité souhaité (NQS)			
		Contrôle effectué à l'issu de la prestation de nettoyage		Contrôle effectué dans un laps de temps supérieur à une heure après la fin de la prestation	
Effectifs des zones contrôlables	Effectif de l'échantillon de contrôle	Nombre de zones défectueuses admises (A)	Nombre de zones défectueuses à partir duquel le lot est refusé (R)	Nombre de zones défectueuses admises (A)	Nombre de zones défectueuses à partir duquel le lot est refusé (R)
2 à 8	2	0	1	0	1
9 à 15	3	0	1	0	1
16 à 25	5	0	1	1	2
26 à 50	8	1	2	2	3
51 à 90	13	2	3	3	4
91 à 150	20	3	4	5	6
151 à 280	32	5	6	7	8
281 à 500	50	7	8	10	11
501 à 1200	80	10	11	14	15

Attention : les contrôles doivent s'effectuer dans chacune des catégories de locaux suivant leur proportion.

Pas plus d'un tiers des locaux visités peuvent être choisis, les autres doivent être tirés au sort.