



CCTP TYPE PRESTATION NETTOYAGE

SOMMAIRE

CHAPITRE I : OBJET DU MARCHÉ	3
I- GENERALITES	3
II- PERIMETRE	3
1- Lieux d'application du marché.....	3
2- Définition des espaces à nettoyer.....	4
3- Modification du périmètre du marché.....	5
III- DEFINITION DE LA PRESTATION	5
1- Description du résultat attendu	5
2- Fréquences de nettoyage	7
3- Protocole de nettoyage	8
5- Dispositions relatives aux périodes de travaux.....	8
IV- PRESCRIPTIONS TECHNIQUES	8
1- Prise en charge des lieux.....	8
2- Equipement et fournitures à la charge du bailleur	9
3- Equipement et fournitures à la charge du titulaire	10
4- Prestations relatives à l'évacuation des déchets	11
V- FORMATION ET MANAGEMENT DU PERSONNEL, ORGANISATION DU TRAVAIL	11
1- Habilitation du personnel.....	11
2- Identification du personnel	11
3- Qualification et formation du personnel	12
4- Encadrement.....	12
5- Accès aux locaux	12
6- Organisation du travail	13
VI- CONTROLE	15
1- Désignation des représentants	15
2- Organisation du contrôle des prestations	15
2-1 Contrôle au quotidien.....	15
2-2 Contrôles contradictoires programmés.....	15
2-3 Contrôles aléatoires.....	15

VII- COMMUNICATION	16
1- Relation du personnel du titulaire avec les locataires.....	16
2- Affichage des prestations.....	16
3-Réunions spécifiques avec les locataires et/ou leurs représentants	16
4- Suivi de la satisfaction liée à la propreté sur les sites	17
 CHAPITRE II : SPECIFICITES CONTRACTUELLES ET/OU PRESTATIONS HORS CONTRAT.....	 17
1- Remplacement du personnel de proximité	17
2- Traitement des ordures ménagères.....	17
3- Prestations diverses (en option).....	18
 ANNEXES CONTRACTUELLES DU CCTP.....	 21
 ANNEXES INFORMATIVES DU CCTP	 22

PRECAUTIONS

Le présent CCTP propose un **contrat type** visant une obligation de résultat et pose un certain niveau d'ambition concernant la prestation de nettoyage.
Il revient à chaque maître d'ouvrage de l'adapter en fonction des enjeux et caractéristiques de son patrimoine, son occupation sociale et son niveau d'exigence.

Nous vous invitons à lire attentivement les recommandations et points de vigilance.

Avoir un CCTP n'indiquant qu'une obligation de résultat n'est généralement pas suffisant en cas de litige. Il est utile de compléter le résultat attendu du CCTP par des éléments relatifs aux moyens à mettre en œuvre (cf. définition de la prestation), notamment la fréquence des prestations, qui est une dimension essentielle pour calibrer la prestation de nettoyage.

Les éléments figurant en NOIR s'entendent comme des dimensions indispensables à la contractualisation entre le bailleur et son prestataire.

Les éléments figurant en BLEU fixent un niveau d'exigence ou niveau de prestations supplémentaires par rapport à la prestation de base et supposent une capacité de l'organisme à piloter et suivre les exigences attendues

RECOMMANDATIONS POINTS DE VIGILANCE

Formalisation du marché :
Il est nécessaire de décrire les différents types de prestations souhaités, à savoir l'entretien permanent de la résidence ou l'entretien ponctuel (remplacement d'agents de résidence).

Formalisation du marché :
La description précise des lieux d'application du marché et des espaces à nettoyer est nécessaire pour permettre une bonne compréhension et un suivi satisfaisant de l'exécution du marché.

CHAPITRE I : OBJET DU MARCHE

I- GENERALITES

Le présent marché concerne les prestations d'entretien des parties communes intérieures et extérieures des divers immeubles du patrimoine de l'organisme **ainsi que le traitement des ordures ménagères et / ou les prestations de service durant les périodes d'indisponibilité du personnel de proximité**

⇒ Par entretien des parties communes on entend le nettoyage de toutes les surfaces dans les immeubles (halls d'entrée, paliers, escaliers, sous sols, cour intérieure, vitreries, équipements...) et à l'extérieur (abords immédiats, parkings aérien, parking souterrain, cour extérieure, aire de jeux...)

⇒ Par traitement des ordures ménagères, on entend la sortie et la rentrée des containers ainsi que le nettoyage des containers et des locaux de stockage lorsqu'il y en a.

Le présent contrat est un contrat de type contrat de résultats avec mise en place de moyens minimum.

L'entretien est l'obligation pour le titulaire de maintenir pendant toute la durée du contrat, le bon état de propreté (sans salissures et sans souillures) des espaces qui lui sont confiés, pour contribuer à la valorisation du patrimoine et à la qualité du cadre de vie des habitants, selon :

⇒ les protocoles définis pour l'ensemble du patrimoine en fonction du lieu, de l'équipement et des matériaux et arrêtées en annexe 2

⇒ les fréquences et dispositions propres à chaque résidence et arrêtées en annexe 3.

En effet, les immeubles concernés et les espaces extérieurs sont de conception très diverses de par leurs agencements, leurs équipements, la nature des surfaces et des matériaux.

L'exécution des prestations devra être conforme aux règles de l'art et de sécurité du travail en vigueur.

Décomposition par lots (éventuellement) :

Le présent marché est décomposé en X lots définis comme suit :cf. annexe 1

Décomposition des lots :

II- PERIMETRE

1- Lieux d'application du marché

Une liste précise par résidences des espaces à nettoyer figure en annexe 3 (fiche résidence).

2- Définition des espaces à nettoyer

Extérieur

Tous les espaces aux abords de la résidence propriété et/ou en gestion par l'organisme (parkings aériens, pelouse aux abords, rampe d'accès aux parkings et caves, escaliers extérieurs...)

L'accès à l'immeuble

C'est l'espace de cheminement piéton depuis le trottoir et jusqu'à la porte d'entrée de l'immeuble y compris tous les équipements compris dans ce volume.

Le hall d'entrée

C'est tout le volume compris depuis la porte d'entrée et jusqu'aux portes d'escalier, d'ascenseur, d'appartement, d'accès aux caves ou de tout autre local y compris tous les équipements inclus dans ce volume.

L'ascenseur

C'est tout le volume délimité par la porte d'accès, les parois, le sol et le plafond y compris les éléments en saillis qui le compose.

Les escaliers

C'est tout l'espace depuis la porte du niveau souterrain le plus bas jusqu'au plafond du dernier étage des immeubles, délimité par les murs, sols et plafonds y compris tous les équipements et accessoires inclus dans ce volume.

Les paliers

Depuis la porte de l'escalier, la porte de l'ascenseur et jusqu'aux portes de chaque appartement, c'est le volume délimité par les murs, le sol et le plafond y compris tous les équipements et accessoires.

Accès et circulations des caves

Depuis la porte d'accès aux caves et jusqu'à la dernière porte de cave, y compris les escaliers d'accès et tous les équipements compris dans ce volume.

Locaux vélos et voitures d'enfants

C'est tout le volume compris depuis la porte d'accès à ce local et délimité par les murs, le sol et le plafond y compris les équipements et accessoires.

Locaux vide ordure

C'est l'espace situé aux étages ou demi paliers, comprenant le vidoir du vide ordure.

Locaux poubelles et locaux encombrants

Ce sont les locaux situés en rez-de-chaussée ou en sous sol des immeubles dans lequel se trouve les conteneurs. Ces locaux peuvent aussi être des abris conteneurs situés à l'extérieur des immeubles.

Formalisation du marché :
Article normalement prévu dans le
CCAP, qui peut être rappelé dans le
CCTP.

Gaines techniques

Gaines contenant les canalisations électriques, gaz, eau froide et chaude, PTT, TV, câble,... situés en sous sol, dans le hall ou sur le palier.

Garage et parking

Tout l'espace propriété du bailleur sur lequel sont stationnées les voitures (intérieur ou extérieur) y compris les rampes d'accès, les portes, les allées et l'ensemble des équipements qui s'y trouvent.

3- Modification du périmètre du marché

En cours de marché, le périmètre du marché pourra être modifié :

- en plus pour la prise en compte des nouveaux immeubles mis en service par l'organisme
- en moins en cas de démolition ou de vente d'un immeuble, de suppression d'un équipement ou de fermeture définitive d'un local, en cas de changement d'affectation du foncier ou de sa gestion.
- avec ajout ou suppression en cas de changement ponctuel des affectations du personnel d'entretien des immeubles au lieu et place du titulaire ou au contraire en cas de départ/mutation du personnel de l'organisme

En cas de modification du périmètre du marché, un avenant précisera notamment la date d'effet de la modification ainsi que le nouveau prix de base au prorata des surfaces traitées.

III- DEFINITION DE LA PRESTATION

1- Description du résultat attendu

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène.

La prestation doit être réalisée en respectant l'état des surfaces traitées, ce qui veut dire un traitement approprié tant au niveau des produits que du matériel pour respecter les surfaces traitées.

Chacune de ces actions attendues constitue les fonctions de service qui répondent au besoin de nettoyage demandé par le client.

Le nettoyage est analysé selon 4 fonctions de services essentielles :

- **Aspect**

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles.

Formalisation du marché :
Cette définition reprend des normes
professionnelles en matière de propreté.

- **Confort**

Le confort est apprécié au travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de l'impression générale de bien-être qui résulte de l'opération.

Les prestations de nettoyage doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par des produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants.

Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréable au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement.

Les techniques et produits utilisés par le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

- **Propreté**

La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, qui a été lavé, nettoyé et présentant un niveau exempt de toute tâche, de toute souillure.

- **Hygiène**

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique, tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Dans certains cas le nettoyage est complété par des opérations spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire les salissures ou contaminants à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de contamination nouvelle, par l'usage de méthodes inadaptées et/ou de produits nocifs.

Le titulaire s'engage dans l'exécution du marché à une obligation de résultat avec mise en place de moyens minimums.

La prestation est considérée fournie lorsque, après chaque passage de l'agent d'entretien, il y a :

- persistance d'odeur parfumée dans la limite du confort olfactif, des normes de sécurité et de salubrité consignées dans la fiche technique des produits utilisés

et qu'il n'y a pas (**liste à adapter au cas par cas**) :

- de matière collante au sol
- de rayures supplémentaires dues au grattage de matières diverses
- de traces résiduelles de lavage (passage du balai ainsi que des traces dues aux produits)
- de flaques d'eau restantes après lavage
- de poussières sur les blocs boîtes aux lettres, les plinthes, les rampes, les barreaudages, les châssis, les

Formalisation du marché :

La description précise du résultat attendu est nécessaire dans un contrat de type obligation de résultat.

Elle peut engendrer un coût supplémentaire et doit donc être adaptée au niveau d'exigence et à la capacité de l'organisme à suivre son prestataire.

Préparation du marché :

La description du résultat attendu peut se faire dans le cadre de groupes de travail inter-services associant les

directions techniques, la gestion locative, la proximité voire les représentants des locataires (conseils de concertation locatifs). Ceci pour partager la notion de propreté et le niveau d'ambition attendu.

Formalisation du marché :

Etant donné le caractère subjectif lié à l'appréciation du résultat, la fréquence attendue de prestation est essentielle à préciser.

Suivi du marché :

La fréquence de prestation est un élément opposable au marché.

Formalisation du marché :

Les « fiches résidence » tiennent compte des orientations du PSP concernant le devenir du patrimoine et les travaux envisagés et l'occupation sociale. Prévoir une colonne pour le prestataire (temps passé)

Critère de sélection du prestataire :

Temps passé par résidence

Suivi du marché :

Le temps passé par résidence n'est pas un élément opposable dans la mesure où l'on est dans un contrat avec une obligation de résultat.

Suivi du marché :

cahier de liaison* : cf détail partie VI « organisation du travail – le suivi des prestations »

bâties et tous les éléments en saillies

- de toiles d'araignée et filaments poussiéreux
- de taches ou coulures sur les murs, les plinthes, les portes, les vitres, les limons, les crémaillères, etc...
- de corbeilles à papier non vidées et sales

2- Fréquences de nettoyage

⇒ il est demandé au titulaire de se rendre sur place afin d'évaluer le temps à passer sur chaque résidence en fonction des attendus indiqués dans la « fiche résidence » **Annexe 3**

⇒ Ces fiches de résidence constituent des pièces contractuelles du présent marché

⇒ Les fréquences de passage peuvent être revues à la hausse à l'initiative du titulaire sans surcoût supplémentaire pour l'organisme, afin de satisfaire à l'obligation de résultat. Elles ne peuvent en aucun être revues à la baisse à l'initiative du titulaire.

Ces fiches résidence seront placées lorsqu'il existe, dans le local propreté de la résidence avec la fiche de suivi des interventions (cf. **annexe 4**) et le cahier de liaison*

Formalisation du marché :

La spécification des méthodes de nettoyage ne relève pas à proprement parler d'une obligation de résultat. Elle peut néanmoins être essentielle pour approfondir les attendus relatifs à la prestation.

Organisation interne et qualité de service :

La spécification des méthodes de nettoyage permet d'orienter l'organisation de la prestation en interne et d'harmoniser les prestations pour les bailleurs ayant une prestation à la fois en interne et sous-traitée.

Organisation interne et communication :

La spécification des méthodes de nettoyage permet d'explicitier plus facilement les prestations réalisées aux locataires et aux partenaires.

Suivi du marché :

Les modalités de l'adaptation du contrat sont liées à l'importance des travaux.

3- Protocole de nettoyage

Le nettoyage doit être **adapté** à la nature des surfaces et des matériaux. Pour l'ensemble du patrimoine concerné par le présent contrat, on retrouve des natures de surfaces et des matériaux qui peuvent être identiques et qui nécessitent donc les mêmes modalités de nettoyage ; un tableau récapitulatif des méthodes de nettoyage en fonction de la nature des surfaces et des matériaux figure en annexe 2 ; ce sont les protocoles de nettoyage définis pour l'ensemble de l'organisme.

Les méthodes s'y réfèrent sont les suivantes (annexe 9):

balayage : rassemblement, ramassage et évacuation des poussières et déchets au fur et à mesure de la progression dans les lieux y compris ceux qui sont dans des endroits difficiles d'accès (derrière les portes, dans les coins...)

balayage humide : balayage avec un balai à franges imprégnées ou un balai trapèze muni d'une gaze humide ou d'un textile pré imprégné, dans le but de collecter et d'enlever les poussières en limitant leur mise en suspension dans l'atmosphère.

lavage : nettoyage à l'eau propre additionnée d'un produit approprié, rinçage à l'eau propre et essuyage des coulures sur les plinthes, les contremarches d'escalier, entre l'escalier et la trémie, les limons, les portes etc. Concerne aussi les mains courantes d'escalier (avec désinfectant). Le lavage est à adapter en fonction du type de surface.

Les émulsions éventuellement utilisées pour le lavage devront présenter un caractère anti-dérapant, ne pas coller, ni marquer au pas après lustrage

dépoussiérage : enlèvement de la poussière sur tous les éléments en saillie : boîtes aux lettres, blocs secours, tableau d'affichage..., au dessus des portes (hall et paliers...), sonnettes, dessus des plinthes, platines d'interphonie, des toiles d'araignées et filaments poussiéreux au plafond et dans les coins etc.

brossage : frotter avec une brosse pour enlever la poussière ou les déchets sur les parties rugueuses, striées ou les revêtements textiles.

5- Dispositions relatives aux périodes de travaux

En cas de travaux de longue durée intervenant sur le périmètre du marché, dans les parties communes, privatives ou sur les espaces extérieurs, les priorités apportées au résultat attendu et les éventuels ajustements par rapport à la prestation habituelle seront spécifiées par le maître d'ouvrage dans le cadre du présent contrat ou d'un avenant.

IV- PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

1- Prise en charge des lieux

⇒ le titulaire du marché prend en charge en l'état l'ensemble des locaux objets du présent marché. Il est réputé

connaître parfaitement les lieux qu'il prend en charge ;

⇒ Pour répondre à l'appel d'offre et établir son prix, dépendant des fréquences et du temps à passer sur chaque résidence, le titulaire devra joindre à sa proposition les fiches résidence (**annexe 3**) dûment remplies.

⇒ La prise en charge des lieux s'accompagnera d'une visite conjointe entre le prestataire et le référent du marché au sein de l'organisme pour apporter un éclairage sur les conditions d'exécution de la prestation.

2- Equipement et fournitures à la charge du bailleur

⇒ **Locaux techniques**

Des locaux ménages / vestiaires / sanitaires fermant à clé seront mis à disposition du titulaire, dans la mesure du possible, par l'organisme pour y entreposer les produits, les matériels et les consommables destinés à l'exécution du contrat.

Un plan d'aménagement des locaux techniques * et/ou plan d'aménagement de l'armoire propreté (cf DVD) est fourni par l'organisme en annexe 5. Le titulaire s'engage à respecter la bonne utilisation de ces locaux. Aucun produit, matériel ou appareil de nettoyage ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention. L'organisme se réserve le droit d'évacuer sans préavis et aux frais du titulaire, tous matériels ou produits abandonnés en dehors de leurs emplacements.

L'organisme attire l'attention du titulaire sur le fait que les locaux techniques ne sont en aucun cas des locaux de stockage des produits et matériels.

⇒ **Energie électrique et eau**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau froide (et chaude lorsque c'est disponible) nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par l'organisme.

Le titulaire devra veiller à ce que le matériel électrique utilisé soit compatible avec les installations électriques.

⇒ **Autres fournitures**

- Ampoules
- Sel pour le salage

Charte de partenariat :
Le maître d'ouvrage présente au titulaire le fonctionnement du site et les enjeux d'exécution de la prestation.

Arbitrage interne :
Cette disposition implique que l'organisme recense les locaux techniques existants et pose la question de sa capacité à en mettre à disposition. Lorsqu'il le fait, il indiquera sur le plan masse remis au titulaire l'emplacement de ces locaux

Définition du marché :
En fonction du besoin et si la fourniture n'est pas à la charge du titulaire

Critère de sélection du prestataire :
Produits et petit matériel

Politique interne :
Cette exigence implique que l'organisme ait défini une stratégie en matière de développement durable et aie une capacité à suivre le prestataire.

Politique interne :
L'opportunité d'un agrément des produits utilisés par le prestataire est à statuer au cas par cas, en fonction de la capacité de l'organisme à suivre le choix et l'utilisation des produits de nettoyage. Cette disposition a une incidence sur la responsabilité liée à l'utilisation des produits de nettoyage.

Critère de sélection du prestataire :
Produits et petit matériel

3- Equipement et fournitures à la charge du titulaire

Le titulaire doit fournir tous les produits et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations.

Dans le cadre d'une politique de développement durable et de réduction des consommations d'énergies, le titulaire s'engage à éviter tout éclairage superflu et il aura le soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

Dans le même ordre d'idée, il devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veillera à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

⇒ Les produits de nettoyage

Les produits devront être respectueux des personnes et de l'environnement.

La liste des produits proposés pour l'exécution des prestations sera présentée dans le dossier d'appel d'offre et mise à jour à chaque changement.

Tout dommage causé par les produits de nettoyage aux installations et équipements de l'organisme sera de la responsabilité du titulaire.

Les produits utilisés devront recevoir l'agrément préalable de l'organisme avant toute utilisation. A ce titre, la liste des produits proposés par le titulaire pour l'exécution de la prestation sera accompagnée de la notice de sécurité des produits ainsi que d'une fiche synthétique (pictogramme du produit, mode opératoire et consignes de sécurité), mise à disposition du personnel du titulaire.

En cas d'utilisation d'autres produit que ceux ayant obtenus l'agrément de l'organisme, ou d'utilisation de produits non conformes à la réglementation ou dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations l'organisme se réserve le droit d'intervenir. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

⇒ Le petit matériel

Le titulaire s'engage à fournir et à renouveler l'ensemble du petit matériel utile à la bonne réalisation de la prestation (chiffons, éponges, torchons, balais, raclette...)

Une liste de ce petit matériel sera fournit pour l'appel d'offre.

Définition du marché :

Pour les prestations spécifiques incluses dans le marché

Politique interne :

L'opportunité d'un suivi par l'organisme de ce matériel est à statuer au cas par cas en fonction de sa capacité à le contrôler.

⇒ **Autres matériels**

Pour les prestations spécifiques évoquées précédemment, le titulaire s'engage à mettre en place, en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du contrat et conformément à la réglementation du travail.

Il fournira à l'organisme la liste de ces matériels ainsi que l'ensemble des notices techniques, en Français. Ces matériels devront être en parfait état de fonctionnement et conformes à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité devra être fournie à l'organisme. L'organisme se réserve le droit de vérifier voire d'interdire tous matériels dont l'utilisation serait jugée dangereuse ou pourrait provoquer des dégradations du patrimoine.

⇒ **Autres fournitures**

- Ampoules
- Sel pour le salage

4- Prestations relatives à l'évacuation des déchets

L'évacuation de tous les détritrus, résultant des prestations qui lui incombent, est à la charge du titulaire.

Cette évacuation devra être effectuée immédiatement après la fin de la prestation. En aucun cas, les sacs de déchets ne devront être stockés dans le groupe d'habitation, la nuit, le week-end ou dans la journée.

V- FORMATION ET MANAGEMENT DU PERSONNEL, ORGANISATION DU TRAVAIL.

1- Habilitation du personnel

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité.

Le personnel en charge du remplacement des ampoules devra obligatoirement être habilité (habilitation électrique).

2- Identification du personnel

Etant donné l'importance de la prestation de nettoyage dans les services rendus par l'organisme et pour la qualité du cadre de vie des locataires, le prestataire doit pouvoir être identifié par ces derniers et vu dans ses actions de nettoyage.

**Charte de partenariat :
Les actions de formation pourront être
identifiées conjointement entre
l'organisme et le prestataire.**

Pour ce faire, le personnel du titulaire devra obligatoirement être vêtu d'une tenue vestimentaire identique et spécifique, en adéquation avec l'activité propreté et les exigences de sécurité, qui permettra aux locataires d'identifier l'entreprise prestataire et le cas échéant l'organisme (badge etc.).

3- Qualification et formation du personnel

Le titulaire réalisera à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place.

Sur demande de l'organisme, le titulaire pourra fournir les évaluations de compétence, les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel.

4- Encadrement

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement chargé de la surveillance des personnels, de l'exécution des prestations et de manière générale de la bonne application des clauses du marché. Cet agent sera en contact avec les personnes désignées par l'organisme pour surveiller les travaux d'entretien (organigramme du bailleur : **annexe 7**).

Le temps affecté à l'encadrement des personnels par site sera clairement indiqué.

Afin d'être opérationnel, le représentant du titulaire sur site disposera d'un moyen de communication rapide (téléphone portable,..) et sera donc joignable à tout moment.

5- Accès aux locaux

L'organisme remettra au titulaire, contre un récépissé, les clés et/ou badges d'accès et codes des groupes d'habitation concernés par ce contrat.

L'organisme attire tout particulièrement l'attention du titulaire sur « les pertes ou vols de clés et/ou badges » qui impliquent le remplacement de toutes les serrures et de leurs clés de l'ensemble du groupe d'habitation, le coût de la fourniture et de la main d'oeuvre de ce remplacement sera à la charge du titulaire du contrat.

Les clés seront remises à l'issu du contrat par le titulaire.

Charte de partenariat :

Le titulaire organisera ses équipes de telle sorte que son personnel soit employé, autant que faire se peut et dans la limite du souhait des agents, sur de larges plages d'intervention, le plus possible proches d'un temps plein. De même, le titulaire veillera à limiter les coupures longues et les aller et retour d'un site à l'autre.

6- Organisation du travail

Chaque agent qui interviendra pour le compte du titulaire sera destinataire des fiches de résidence (**annexe 3**) des sites sur lesquels il est affecté.

Ces fiches devront être remises et commentées par l'encadrement du titulaire et reprises autant que de besoin en cas de manquement à l'exécution de la prestation. Ces fiches reprennent explicitement les tâches à réaliser ; elles serviront à établir l'emploi du temps des agents.

⇒ Horaires d'interventions

Les opérations de nettoyage s'effectueront selon les horaires et les jours définis, en fonction des sites, avec l'organisme.

Lorsque les groupes d'habitation nécessitent deux interventions journalières une coupure de minimum 4 heures devra être respectée.

A la demande de l'organisme, le titulaire mettra en place un service de permanence ou astreinte le week-end et jours fériés ou lorsque deux jours chômés se succèdent afin d'assurer des interventions de première nécessité.

Le nettoyage des circulations, halls, escaliers, paliers prévu un jour férié sera réalisé la veille ou reporté au lendemain.

Pour les ordures ménagères, le titulaire doit respecter les jours et horaires de sortie et d'entrée (Voir fiche de résidence **annexe 3**).

Il appartient au titulaire de se tenir informé auprès des différentes collectivités du nombre et du type de collecte, des jours et des heures de passage.

⇒ Remplacement du personnel

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour remplacer tout membre de son personnel absent ou créant toute gêne sur le site auprès des locataires et des représentants locaux de l'organisme afin que la qualité des prestations ne soit pas altérée.

Les congés du personnel permanent devront être organisés par roulement, de manière à toujours assurer une continuité dans les prestations, le personnel remplaçant devra être initié aux lieux et au poste par le personnel titulaire.

Le remplacement des agents absents doit être effectué dans la demi-journée par le prestataire.

Charte de partenariat :
L'usage du cahier de liaison suppose que le personnel du titulaire dispose d'une connaissance suffisante de la langue française lue et écrite.

Préparation du marché :
Les temps de coordination doivent être spécifié, dans la mesure du possible, dès le CCTP. Ils doivent être définis en tenant compte des moyens affectés et de la capacité de l'organisme à suivre.

Charte de partenariat :
Le cas échéant, les modalités de cette coordination peuvent faire l'objet d'une charte de partenariat.

Formalisation et suivi du marché :
Les modalités de règlement des conflits et application des pénalités sont déterminées dans le CCAP.

⇒ Suivi des prestations

Un **cahier de liaison** sera disponible dans le local propreté ou un autre local désigné. Ce cahier de liaison a pour vocation de permettre au personnel de l'organisme de noter tous éléments susceptibles d'être importants pour la réalisation de la prestation et au titulaire de consigner tous aléas rencontrés ou toutes informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Le titulaire devra en prendre connaissance avant chaque intervention.

Pour chaque groupe d'habitation, après chaque intervention le personnel du titulaire élargera une fiche de suivi mensuelle des interventions, validant que les opérations ont bien été réalisées et que le temps et l'horaire alloués ont également été respectés (cf. **annexe 4**). Ces fiches seront archivées dans le cahier de liaison.

⇒ Coordination (à adapter)

En dehors des contrôles, des rencontres régulières seront organisées entre l'organisme et le prestataire :

Une **rencontre hebdomadaire** entre le responsable désigné par l'entreprise et la personne désignée par l'organisme afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée (minimum une demi-heure) seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution du présent contrat.

Une **rencontre mensuelle** entre le responsable de l'entreprise de propreté et le responsable du secteur. Au cours de cette réunion, le titulaire devra présenter à l'organisme, son rapport mensuel.

Ce rapport comportera :

- la liste des zones contrôlées
- le bilan de contrôle
- les grilles de contrôle des zones
- la liste des actions correctives menées, soit de manière immédiate, soit planifiée.

En cas d'annulation de cette rencontre à l'initiative du représentant du titulaire du contrat, une pénalité par annulation sera facturée au titulaire

De plus, les interventions périodiques se rapportant à toutes les options de ce présent marché seront également consignées dans le suivi du planning annuel. Ces interventions feront l'objet de l'envoi de "bons de travaux" à la fin de chaque prestation afin de faciliter leur contrôle.

VI- CONTROLE

1- Désignation des représentants (annexe 8)

Le contrôle des prestations est assuré par un représentant désigné par l'organisme.

Le titulaire désignera un représentant auprès de l'organisme qui sera l'interlocuteur unique, par lot attribué, du représentant de l'organisme et ceci pour l'ensemble des prestations prévues au présent marché.

La désignation par le titulaire de son représentant devra être notifiée à l'organisme par courrier au plus tard, 8 jours après la notification du marché ou d'un changement de la personne.

Dans le cas contraire, l'organisme appliquera les pénalités prévues au présent marché.

2- Organisation du contrôle des prestations

2-1 Contrôle au quotidien

Le personnel de proximité de l'organisme effectue un contrôle au quotidien des prestations sans nécessairement utiliser la fiche de contrôle.

2-2 Contrôles contradictoires programmés

Les prestations journalières et hebdomadaires feront l'objet d'un contrôle contradictoire programmé, lors de rendez-vous fixés entre les représentants désignés pour l'organisme et pour le titulaire.

Les observations seront notées sur une fiche de contrôle jointe en annexe 6 au présent marché. Ces fiches de contrôle servent à établir une liste d'objectifs d'amélioration pour la période à venir.

2-3 Contrôles aléatoires

Le représentant de l'organisme est chargé d'effectuer tous les jours, des contrôles aléatoires dans diverses allées et sur les espaces extérieurs. A cet effet, il remplit une fiche de contrôle.

En cas de non exécution d'une prestation suivant la fréquence définie au planning ou d'attribution de la plus mauvaise appréciation sur une prestation, l'organisme convoque le représentant du titulaire (par téléphone ou télécopie). Ce dernier devra se présenter avant 16h de la journée concernée afin de constater contradictoirement le problème et signer la fiche d'appréciation. Il aura alors 48 heures pour remettre les lieux considérés à niveau, sans qu'il puisse demander un quelconque supplément de rémunération.

Organisation interne :

Les modalités de contrôle de la prestation (fréquence, supports etc.) sont à décliner en fonction de l'organisation du bailleur et de sa capacité à assurer un contrôle sur le terrain.

Suivi du marché :

L'organisme doit être vigilant à se donner des objectifs réalistes et atteignables en termes de nombre de site contrôlés (fonction de sa capacité à assurer ces contrôles)

VII- COMMUNICATION

La tenue et la propreté du patrimoine, tant des parties communes que des espaces extérieurs, constituent un engagement professionnel de l'organisme vis-à-vis de ses locataires et de ses partenaires et un critère d'appréciation de la qualité du cadre de vie par les locataires.

1- Relation du personnel du titulaire avec les locataires

Le locataire est le client final de la prestation, le prestataire devra intégrer cette dimension tant dans son organisation que dans son mode d'intervention sur les sites.

Lorsqu'il est sollicité par les locataires, le personnel du titulaire devra s'adresser aux locataires avec professionnalisme.

Il fera remonter à l'organisme toute demande d'information, réclamation ou problème qu'il n'aurait pu régler à son niveau par le biais du cahier de liaison ou d'un contact direct avec le représentant du bailleur.

En cas de problèmes récurrents subit à titre personnel par les agents du titulaire dans l'exercice de leurs fonctions (agression verbale ou physique, non respect du travail en cours), l'organisme s'engage à intervenir en établissant un dialogue entre le personnel du prestataire et les locataires concernés.

Le cas échéant, il pourra proposer auprès du prestataire la mise en place d'un dispositif de soutien psychologique à l'agent voire proposer une mutation de l'agent concerné sur un autre site.

2- Affichage des prestations

Pour renforcer la visibilité de la prestation pour les locataires et les associer au suivi de la réalisation des prestations, le titulaire mettra en place dans chaque résidence un affichage du contenu des prestations, selon une forme à définir en lien avec l'organisme.

3-Réunions spécifiques avec les locataires et/ou leurs représentants

Le cas échéant, le prestataire assurera, lors de la prise en charge des lieux, une réunion de présentation de son mode d'intervention et de son personnel aux locataires et/ou à leurs représentants.

Des réunions périodiques, généralement annuelles, pourront être organisées à l'initiative de l'organisme pour suivre la satisfaction des locataires concernant les prestations de nettoyage et définir d'éventuels potentiels d'amélioration.

Charte de partenariat :

La relation entre les locataires et le personnel du titulaire suppose que ce dernier ait une maîtrise suffisante de la langue française.

Organisation interne :

Cet engagement signifie que le maître d'ouvrage a une procédure de soutien des personnels de proximité.

4- Suivi de la satisfaction liée à la propreté sur les sites

En fonction des outils et données disponibles, le maître d'ouvrage fournira au prestataire les éléments relatifs à l'appréciation de la satisfaction concernant la propreté des lieux par les locataires (enquêtes de satisfaction, réclamations ou pétitions éventuelles etc.). Ces éléments seront analysés conjointement par le maître d'ouvrage et le prestataire pour définir des marges d'amélioration communes voire faire évoluer le contenu de la prestation, dans des conditions fixées dans le présent marché.

CHAPITRE II : SPECIFICITES CONTRACTUELLES ET/OU PRESTATIONS HORS CONTRAT

1- REMPLACEMENT DU PERSONNEL DE PROXIMITE

⇒ remplacement du personnel de proximité en cas d'indisponibilité avec état des lieux croisé (annexe 10)

2- TRAITEMENT DES ORDURES MENAGERES

⇒ *Sortie et rentrée des OM, TRI, VERRE:*

Le titulaire assure la sortie et la rentrée des ordures ménagères selon le type de collecte mis en place par la collectivité (sacs ou conteneurs).

Il achemine celles-ci des aires de stockage aux aires de ramassage prévues à cet effet, avant la collecte et selon des délais définis avec l'organisme, en fonction des résidences et des principes de collecte fixés par la collectivité.

Après la collecte, il assure la remise en état de propreté des aires de ramassage et des conteneurs puis ramène les conteneurs dans les locaux VO, selon des délais définis avec l'organisme, en fonction des résidences et des obligations imposées par la collectivité.

Le titulaire met alors en œuvre les moyens nécessaires au nettoyage et à la désinfection des locaux, aires de stockage et conteneurs selon les fréquences prévues à l'annexe 3.

⇒ *Rotations dimanche et jours fériés:*

Le titulaire organise une rotation des conteneurs sous les colonnes V.O avant les dimanches et jours fériés, pour éviter l'engorgement des colonnes V.O ou en l'absence de colonnes VO stocke momentanément les déchets dans de grands sacs containers afin de laisser libre les conteneurs.

Formalisation du marché :
La demande doit être faite au cas par cas par le maître d'ouvrage, résidence par résidence.

Définition du marché :
Etant donné sa présence sur le terrain, le prestataire peut être positionné dans le suivi et le renouvellement de l'information liée au tri sélectif.

⇒ **Gestion de la collecte sélective et mise à jour de l'information dans les espaces de stockage:**

Le personnel du prestataire veille à assurer une présentation des conteneurs qui facilite la réalisation de la collecte sélective pour les locataires.

Il veille à la lisibilité de l'information présente dans les locaux concernant la collecte sélective et à en assurer le renouvellement si nécessaire, en se procurant les supports adéquats auprès de l'organisme.

3- PRESTATIONS DIVERSES (EN OPTION)

Ces prestations seront à effectuer en même temps que les autres prestations définies ci avant et sont réputées inscrites dans l'étendue de la prestation globale.

⇒ **Signalement des anomalies :**

Le titulaire signalera au gardien ou à la personne référente sur la résidence, les ampoules électriques à changer et tous les défauts électriques qu'il pourrait être à même de repérer dans les parties communes. De la même manière, il signalera tous les défauts qu'il pourrait être à même de constater lors de sa prestation :

- ✓ défaut de fonctionnement des équipements,
 - ✓ dégradations diverses nécessitant une intervention,
 - ✓ défaut de vitrages,
 - ✓ fuites et bouchages éventuels,
 - ✓ vols,
 - ✓ problèmes liés aux conteneurs : nombre insuffisant, conteneurs endommagés etc.
- etc.

⇒ **Remise en état des sols et / ou murs :**

Le titulaire pourra être amené à exécuter des prestations de remise en état des sols et/ou des murs, dans certains bâtiments.

Les immeubles concernés ont des revêtements très divers, aussi le Titulaire adaptera sa prestation selon les cas rencontrés.

Remise en état des sols :

Pour les sols carrelés, le titulaire réalisera un récurage mécanisé.

En ce qui concerne le traitement des sols souples, le Titulaire réalisera d'une manière générale un décapage

Suivi du marché :
Lorsque cette prestation est incluse au marché, le périmètre concerné doit être spécifié : identification des groupes, sols, murs, etc. à remettre en état. L'état des lieux du patrimoine à la prise du marché doit également être précisé. Enfin, un planning et un délai d'exécution doivent être spécifiés.

mécanique du sol existant avec enlèvement de tous éléments collés, tâches, traces noires, graffiti, etc., suivi d'une métallisation, afin de lui préserver son éclat, à l'exception des sols en bois, où il sera réalisé, après décapage, un encaustiquage avec produit adapté non glissant.

Les interventions dites « remise en état des sols » comprendront le traitement des sols, décrits ci-dessus, ainsi que le décrassage des plinthes, des bas de murs ou de portes sur une hauteur d'environ un mètre, des rambardes, des barreaudages, des main courantes.

Les interventions dites « remise en état des murs », comprendront l'enlèvement de tous éléments collés, tâches diverses, graffiti, etc., ainsi que le lessivage complet, et adapté aux supports, des murs, plinthes, portes, le nettoyage des rambardes, main courantes, barreaudages, appareillages électriques, boîtes aux lettres, corbeilles, panneau d'affichage, etc., ainsi que la totalité de la cabine ascenseur, le cas échéant.

Le Titulaire informera les locataires, par voie d'affichage dans les cages d'escaliers, une semaine avant son intervention.

A la fin de chaque intervention, les travaux seront réceptionnés par le représentant de l'organisme qui attestera de leur bonne exécution en paraphant l'imprimé correspondant. Chaque bordereau signé sera joint à la facture adressée au service comptabilité de l'organisme et en conditionnera le paiement.

Définition du marché :

Selon le mode de gestion des encombrants (en termes de stockage et de collecte), le prestataire peut prendre en charge le ramassage des dépôts sauvages d'encombrants et leur regroupement jusqu'aux aires de stockage voire leur acheminement à la déchetterie.

Formalisation du marché :

étant donné les contraintes de manipulation, il est nécessaire de spécifier la nature des encombrants concernés.

⇒ *Encombrants :*

En fonction des modalités de stockage et de ramassage des encombrants sur la résidence, le titulaire assurera selon un planning spécifié par l'organisme la sortie et l'acheminement jusqu'à une aire de ramassage spécifiée par l'organisme de tous les encombrants se trouvant sur la résidence. Après la collecte, il assure la remise en état de propreté des aires de ramassage.

En dehors des périodes de ramassage organisés, il acheminera les dépôts sauvages d'encombrants vers les locaux spécifiques désignés à cet effet par l'organisme voire leur acheminement direct à la déchetterie.

⇒ *Déneigement :*

En cas de chute de neige ou de présence de verglas, le titulaire devra procéder au dégagement de tous les accès aux halls d'entrée principaux des immeubles et à la mise en place de sel sur les surfaces dégagées durant la première journée concernée.

Les jours suivant, il maintiendra dégagées les accès d'immeuble et procédera au complément de sel si nécessaire. Il dégagera les accès aux locaux poubelles afin de pouvoir sortir les containers.

Les sacs de sel seront fournis par le titulaire.

⇒ **Nettoyage des espaces peu accessibles ou nécessitant un équipement particulier :**

Vitres de grande hauteur, vitrages non accessibles sans matériel adéquat, casquettes de hall, dégagement des débris retenus dans les branchages etc.

La prestation de vitrerie inclura :

- ✓ L'essuyage humide des bâtis et châssis de fenêtres ou baies ainsi que le retrait des taches et coulures occasionnées par l'opération sur les façades et parois murales intérieures.
- ✓ Les moyens nécessaires au respect des règles d'efficacité et de sécurité.

La prestation de nettoyage des espaces extérieurs inclura :

- ✓ Le nettoyage des entrées et accès aux immeubles (porches, rambardes, casquettes, signalétique etc.)
- ✓ L'enlèvement des débris stockés dans les arbres et végétaux.

⇒ **Nettoyage de locaux :**

La prestation peut inclure le nettoyage :

- ✓ Locaux d'accueil des locataires
- ✓ Autres loges
- ✓ Bureau du bailleur

ANNEXES CONTRACTUELLES DU CCTP

<p>Inventaire du patrimoine / décomposition par lots Plan masse avec informations relatives à l'exécution de la prestation</p>	<p>Annexe 1 ⇒ DEFINIR / Connaître son patrimoine / Fiche inventaire de patrimoine</p>
<p>Fiche de résidence ⇒ dispositions propres à chaque résidence + colonne pour le prestataire pour évaluer le temps à passer sur la résidence</p>	<p>Annexe 3 ⇒ DEFINIR / Connaître son patrimoine / Fiche de résidence</p>
<p>Fiche de suivi des interventions ⇒ équivalent de la fiche de passage à signer</p>	<p>Annexe 4 ⇒ MAINTENIR / Rendre visible la prestation / La fiche de passage</p>
<p>Fiche d'évaluation de la prestation (fiche de contrôle) ⇒ prévoir un cadre avec les objectifs d'amélioration</p>	<p>Annexe 6 ⇒ CONTROLLER / Evaluer la prestation propreté / La fiche de contrôle</p>

⇒ Indique où vous pouvez trouver l'annexe en question dans le CD

ANNEXES INFORMATIVES DU CCTP

Organigramme du bailleur	Annexe 7
Identification des référents de l'organisme en charge du contrôle des prestations liées au présent marché	Annexe 8
Protocoles de nettoyage	Annexe 2 ⇒ DEFINIR / Définir un standard de propreté / Les protocoles de nettoyage
Méthodes associées	Annexe 9 ⇒ REALISER / Améliorer et harmoniser les pratiques / Les 9 fiches méthodes et protocoles de nettoyage
Plan d'aménagement des locaux propreté + clés	Annexe 5 ⇒ REALISER / Améliorer et harmoniser la connaissance des produits / La fiche aménagement de l'armoire propreté et les étiquettes
Etat des lieux croisé lors du remplacement du personnel de proximité	Annexe 10 ⇒ REALISER / Gérer les remplacements / La fiche état des lieux croisé

⇒ Indique où vous pouvez trouver l'annexe dans le CD