



Appel d'offres - marché privé

Fourniture de prestations de nettoyage des locaux

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Date limite de remise des offres : 14 mai 2021 à 19h

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DES SITES, LOCAUX ET SURFACES A NETTOYER	3
2. PRESENTATION DES MISSIONS	4
3. QUALITE DE LA PRESTATION, OBLIGATION DE RESULTAT ET SECURITE	10
4. MATERIELS ET PRODUITS UTILISES	13
5. PERSONNEL	18
6. MISE EN PLACE DU MARCHE	21
7. ORGANISATION DE LA PRESTATION	26
8. QUALITE ET SUIVI DE LA PRESTATION	30
9. RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISE (RSE) ET INNOVATION	36
10. ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE	36

1. PRESENTATION DES SITES, LOCAUX ET SURFACES A NETTOYER

1.1. SITES CONCERNES

Il est rappelé que la prestation ne concerne qu'une partie des sites de l'AFIPH. Ces sites figurent dans l'annexe 1. Cette liste peut évoluer (cf point 5 « Périmètre de la consultation » du CCAP).

Il est rappelé que pour un même site, la prestation peut concerner l'ensemble du site ou seulement une partie. Dans ce dernier cas, le reste de la prestation est internalisée par l'AFIPH.

Enfin, il est également rappelé que 5 typologies de sites sont recensées : Enfance (IME-IMEP), Foyers-SAJ, Handicap Lourd (Foyers de Vie, FAM, MAS), ESAT, Administratifs.

1.2. LES LOCAUX

Les prestations régulières de nettoyage demandées concernent principalement les locaux et installations suivants :

- Bureaux,
- Circulations,
- Salles de réunion,
- Salles de pause et détente,
- Locaux de stockage,
- Cuisines et tisaneries,
- Ascenseurs,
- Escaliers et paliers,
- Salles de sport,
- Restaurants,
- Pièces de plonge,
- Pièces de réchauffage,
- Sanitaires et douches,
- Vestiaires,
- Infirmes,
- Chambres,
- Studios,
- Salles de bains communes,
- Salles de bains privatives,
- Diverses salles d'activités (informatique, activités...),
- Abords de sites (entrées, terrasses, cheminements d'accès),
- Etc...

Les prestations ne comprennent pas les locaux techniques tel que groupes électrogènes, EDF, eau, etc...

1.3. LES SURFACES

Les prestations régulières de nettoyage demandées concernent principalement les surfaces suivantes :

- Surfaces et revêtements de sols
- Surfaces horizontale et verticales des équipements et mobiliers
- Containers à déchets (poubelles, etc...)
- Revêtements muraux, parois et surfaces vitrées intérieures (hors revêtements textiles) : essuyage humide des vitres, cloisons intérieures, carrelages sanitaires,
- Surfaces vitrées (vitres et cloisons),
- Etc...

Les prestations à réaliser doivent être adaptées aux types de revêtements, de surfaces, aux objets meublants, meubles, etc....

Les types de revêtements et les fréquences de nettoyage sont indiqués pour chaque site dans le DPGF. Compte tenu des rénovations courantes pouvant être exécutées par l'AFIPH, il est possible que certains sols aient été changés avant le démarrage du marché, ou changent en cours de marché.

Le Prestataire devra pendant toute la durée du contrat tenir à jour un état exhaustif des types de sols et des surfaces objets du contrat. Il communiquera à l'AFIPH cet inventaire à chaque demande dans un délai de 30 jours calendaires.

2. PRESENTATION DES MISSIONS

2.1. LES MISSIONS

La prestation de nettoyage demandée par l'AFIPH concerne :

- **Le nettoyage des locaux intérieurs et éventuellement des extérieurs**
- **Le nettoyage de l'ensemble des vitres**
- **L'approvisionnement des fournitures sanitaires (optionnel)**

Les Prestataires retenus seront tenus à une obligation de résultat, c'est-à-dire qu'il leur appartiendra de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires compte tenu des informations fournies dans le CCAP-RC et ses annexes (fréquences, revêtements, typologie des sites, métrés, etc...) afin d'assurer ce résultat de manière homogène et régulière pendant toute la période d'exécution du marché.

2.2. DETAILS DES PRESTATIONS DEMANDEES (LISTE NON EXHAUSTIVE)

Les prestations seront effectuées de telle sorte que l'ensemble des sites de l'AFIPH soient maintenus en parfait état de propreté et de fonctionnement.

Selon les locaux, les zones et les surfaces, 2 niveaux d'entretien seront demandés :

- Un **nettoyage « simple »** : opération d'entretien ayant pour objectif d'assurer un niveau de propreté des surfaces et matériels
- Un **nettoyage-désinfection** : opération permettant d'assurer un entretien et une décontamination microbiologique des surfaces et matériels

Le matériel utilisé dans le cadre de ces prestations est exclusivement à la charge du Prestataire.

Le Prestataire assure également l'extinction de l'éclairage et le cas échéant le verrouillage des locaux nettoyés.

2.2.1. PRESTATIONS REGULIERES

Les prestations dites « régulières » sont des prestations dont la fréquence est indiquée au cahier des charges de chaque site. Elles sont donc prévisibles. Leur fréquence peut être quotidienne, plusieurs fois par semaine, hebdomadaire, bi-mensuelle, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou encore annuelle, etc...

Les prestations régulières comprennent notamment les différentes tâches indiquées ci-dessous.

A) Surfaces et revêtements de sols

Le Prestataire devra procéder à l'aspiration, au dépoussiérage, au lavage, au décapage, au cirage des parquets le cas échéant, au nettoyage des surfaces carrelées, au nettoyage à la mono-brosse ou avec un aspirateur des espaces en thermoplastique ou moquette, au dégraissage, au détartrage des dessous de lavabos, cuvettes, urinoirs, éviers et réservoirs de WC...

L'entretien par lavage des sols peut être la cause pour les occupants d'accidents par glissade. Pour prévenir ces risques, les agents du Titulaire devront obligatoirement prévenir par balisage les occupants des lieux. Le fait de baliser ces zones (ou condamner l'accès durant l'intervention dans les groupes sanitaires par exemple) permet de laisser les sols sécher et donc d'obtenir un résultat conforme aux attentes.

B) Equipements et mobiliers

Le Prestataire devra procéder au nettoyage des bureaux, des tables, des armoires bureaux, des chaises simples et des chaises habillées de tissu de toutes natures (dossier, accoudoirs et piètements), au nettoyage des lampes de bureaux, des poignées de porte, des plinthes, des rampes d'escaliers, des interrupteurs, des radiateurs, des extincteurs. Il devra également procéder à la désinfection des postes de travail et des téléphones, au vidage, au nettoyage humide et au lavage des cendriers extérieurs, des corbeilles à papier et autres déchets, etc...

Le mobilier devra garder la même disposition avant et après l'intervention. Dans le cas des salles de réunion et des cafétérias, l'ensemble des chaises doivent être correctement disposées autour des tables après intervention.

Il est expressément entendu que tout dessus de bureau non correctement rangé, ou encombré à plus de 40% par son utilisateur ne peut être entretenu dans les règles de l'art. Les agents du Titulaire auront comme instructions de ne pas déplacer et/ou ranger les documents présents sur les bureaux.

Il en est de même en ce qui concerne le dessus des armoires et rebords de fenêtres. Aucun entretien ne pourra être correctement réalisé sur ces surfaces si elles sont encombrées lors du passage de l'agent d'entretien du Prestataire.

Aucune remarque ne pourra être formulée au Titulaire dans ces cas (si raisonnablement constaté).

C) Espaces communs (dont coins cuisines, espaces de convivialité, ...)

Le Prestataire devra procéder au nettoyage des façades extérieures, des équipements électroménagers, des paillasses, des fours micro-ondes et des plaques de cuisson. Le nettoyage de l'intérieur des fours à micro-ondes est également à la charge du Prestataire, tout comme le nettoyage et le dégivrage de l'intérieur des réfrigérateurs.

D) Locaux sanitaires

Prestation de nettoyage :

Les prestations forfaitaires comprennent le nettoyage des locaux sanitaires et de tous les éléments qui les composent. Le Prestataire devra procéder au nettoyage, à la désinfection, au détartrage des sanitaires de l'ensemble des éléments tels que cuvettes, urinoirs, lavabos, éviers, faïences murales toutes hauteurs, etc... Le Prestataire assurera également le nettoyage des parties moins visibles telles que les dessous de lavabos, d'éviers, les miroirs qui seront maintenus propres en permanence ainsi que les poubelles qui seront vidées et nettoyées (y compris le remplacement des sacs-poubelles). La désodorisation sera également prise en charge par le Prestataire.

Le nettoyage de ces espaces est impérativement effectué en respectant le code couleur (chiffons microfibrés différenciés). Les produits utilisés doivent être bactéricides, fongicides, virucides et germicides. Plusieurs produits en alternance doivent être utilisés pour éviter tout phénomène d'accoutumance des micro-organismes présents.

Fourniture des consommables sanitaires (option) :

Si l'option est retenue par un ou plusieurs sites, le Prestataire aura la charge de la fourniture et de l'installation des matériels de distribution et autres matériels durables, ainsi que du remplacement, de l'approvisionnement et du stockage des consommables.

- **Fourniture et installation des matériels de distribution et autres matériels durables**

A la demande de l'AFIPH, s'il est retenu pour fournir les consommables sanitaires le titulaire assurera la fourniture et l'installation des matériels de distribution (distributeur de papier WC, savon, essuie-mains, etc...) et autres matériels durables (balayette WC, abattant cuvette WC, etc...).

Les matériels de distribution seront mis à disposition sous condition d'une utilisation exclusive des produits fournis par le Prestataire. Le titulaire devra en assurer gratuitement l'installation, l'entretien et la maintenance quel que soit le lieu d'intervention en Isère. Les frais de déplacement et de SAV ne sont pas facturables et sont compris dans la prestation. Les doseurs et distributeurs resteront la propriété du Titulaire pendant la durée du marché.

Le Prestataire s'engage à assurer la maintenance du matériel jusqu'au retrait du matériel. Le non-respect de cet engagement pourrait donner lieu à pénalités.

En cas de présence sur le site d'un matériel non conforme, défectueux ou dangereux, l'AFIPH préviendra le Prestataire qui s'engage à intervenir ou remplacer le matériel sous 48h ouvrables. En cas de retard d'intervention, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 50€ par jour ouvrable de retard d'intervention et par matériel.

A l'issue du marché, au cas où le Prestataire ne serait pas retenu pour le marché suivant ou dès résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit, et afin que l'AFIPH puisse assurer une continuité de service aux utilisateurs, le Prestataire s'engage :

- A laisser les matériels de distribution à disposition du Client, gracieusement, 4 mois maximum après la fin du marché. Le prestataire s'engage à les maintenir en bon état de fonctionnement jusqu'à leur reprise effective.
- A démonter et à récupérer gracieusement les matériels qu'il aura mis à disposition de l'AFIPH selon une date convenue entre les 2 parties, à l'issue des 4 mois ou avant si l'AFIPH souhaite un retrait plus tôt, sauf accord écrit de l'acheteur qui aurait convenu avec le prestataire de garder des matériels de distribution. Si l'ensemble du matériel n'était pas enlevé à la date convenue, l'acheteur se réserve le droit de faire démonter les appareils du prestataire et de les lui renvoyer à ses frais.
En tout état de cause, l'enlèvement de ces matériels ne devra causer aucun dégât, faute de quoi la remise en état restera à la charge du Prestataire.
- A récupérer et à rembourser à l'AFIPH les consommables associés à ces matériels de distribution qui n'auront pas été entamés, dans la limite d'un mois de stock habituel pour chaque site AFIPH. Il est convenu que l'AFIPH fera son maximum afin d'avoir un stock à faire reprendre au Prestataire qui soit le plus faible possible. Le prestataire sortant pourra accompagner l'AFIPH dans cette démarche. La reprise de ces consommables sera aux frais du prestataire sortant.
- **Remplacement, approvisionnement et stockage des consommables.**

Le Prestataire devra procéder au remplacement et au stockage des consommables (rouleaux de papier toilettes, essuie-mains textile et papier, savon, blocs d'urinoirs, désodorisants d'atmosphère, etc...). Cette prestation sera réalisée au rythme des besoins avec l'accord de l'AFIPH. Aucune rupture ne sera acceptée.

La fourniture des consommables sera également à la charge du Prestataire sauf demande contraire de l'AFIPH. Elle se fera en fonction de l'état du stock et donc des consommations du site.

Le Prestataire fera un inventaire mensuel des consommables sanitaires stockés sur site. Le volume à stocker sera convenu entre le prestataire et le site. Il ne devra pas dépasser un mois de consommation.

La prestation de fourniture des consommables sanitaires pourra évoluer en fonction de l'offre tarifaire proposée en option par le Prestataire.

En cas de rupture de consommables dans les appareils, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 20 € par type de consommable manquant, par appareil et par jour, après alerte restée sans réponse durant plus de 24h ou s'étant produite sur le même site deux fois dans le même mois.

E) Revêtements muraux, parois et surfaces vitrées intérieures (hors revêtements textiles)

Pour les revêtements muraux, parois et surfaces vitrées intérieures (hors revêtements textiles), le Prestataire devra procéder à un essuyage humide des vitres, des cloisons intérieures, des carrelages sanitaires, etc...

F) Gestion et évacuation des déchets.

Les déchets issus du vidage des corbeilles et des différentes poubelles devront être acheminés dans les lieux préalablement identifiés et vidés dans les conteneurs prévus à cet effet, conformément aux procédures de gestion des déchets en vigueur à l'AFIPH (tri des déchets, etc...).

L'AFIPH initie une démarche d'éco-responsabilité et de développement durable. De ce fait, différentes actions vont être menées notamment sur la réduction de l'empreinte environnementale par l'amélioration de la gestion des déchets produits sur l'ensemble de ses sites. L'AFIPH pourra donc modifier le mode de collecte de ses déchets et le Prestataire devra alors s'adapter. La collecte et le vidage des poubelles individuelles devrait donc à terme être réduit et les temps affectés à ces tâches devra soit être alloué à l'amélioration des prestations, soit faire l'objet d'un avenant de diminution.

Le Prestataire devra proposer une politique et une stratégie d'amélioration permanente des circuits de collecte et de tri des déchets et reprendre l'ensemble de ses déchets et emballages.

G) Nettoyage des surfaces vitrées (vitres et cloisons)

Le Prestataire assurera, sous sa responsabilité pour les ouvrages concernés, le nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieure, ainsi que les ouvrages particuliers. Le nettoyage des faces intérieures et extérieures des vitres des sites comprend les montants métalliques, les encadrements, les bavettes, les réglettes, les pare-gouttes et les joints.

Pour le nettoyage des vitres de l'intérieur, le Prestataire doit prendre toutes les dispositions qu'il juge nécessaires pour ne pas détériorer les locaux et autres installations, notamment les appareils de génie climatique, qui ne devront en aucun cas servir de support.

Les produits d'entretien sont à la charge du Prestataire et ne doivent pas détériorer la menuiserie et les joints d'étanchéité, ni créer de déversement de produits sur la chaussée.

La prestation doit s'adapter aux différents horaires de passage fournis par l'AFIPH en fonction de ses contraintes et horaires d'ouverture de sites.

Le Prestataire, à chaque passage, fera signer un bon d'intervention à une personne habilitée du site qui en gardera un exemplaire. Cette personne devra si besoin émettre des réserves. Ces réserves devront être

prises en compte par le gestionnaire du site chez le Prestataire. Les actions correctives devront avoir lieu dans un délai maximum de 7 jours calendaires, afin que les réserves soient levées rapidement.

Si la réclamation de l'AFIPH n'est pas prise en compte et corrigé dans les 7 jours calendaires par le Prestataire, une pénalité de 50€ par jour de retard par rapport à la date d'émission de la réserve sera appliquée.

En termes de sécurité, le Prestataire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels devant permettre de nettoyer la vitrerie dans des conditions optimales de sécurité (nacelles, échafaudages, baudriers de sécurité, cordages, etc...) et dans le respect le plus total des dispositions légales en matière de sécurité du travail. Par conséquent, le Prestataire veille à mettre à disposition de son personnel, les dispositifs de sécurité nécessaires à l'exercice de cette mission et à leur utilisation par son personnel. Il fait son affaire de la formation et de l'habilitation de son personnel à l'utilisation desdits matériels. Il doit être en mesure de prouver à tout moment à l'AFIPH ou à son représentant la bonne formation et/ou l'habilitation de ses personnels.

H) Postes incendie

Le Prestataire devra procéder au nettoyage de l'ensemble des extincteurs, des RIA, des panneaux, des seaux et des lances.

Cette opération sera réalisée avec la plus grande attention et minutie afin de ne pas détériorer le matériel.

2.2.2. PRESTATIONS DITES « EXCEPTIONNELLES »

Les prestations dites « exceptionnelles » sont des prestations ne figurant pas dans les cahiers des charges des sites. Ce sont des prestations qui ne sont pas régulières dans le sens où elles n'ont pas de fréquence ou de récurrence identifiée. Le site sollicitera, ponctuellement et selon le besoin identifié à un moment donné, le Prestataire pour ces prestations dites « exceptionnelles » qui sont donc complémentaires aux prestations décrites dans les cahiers des charges des sites.

Ces prestations exceptionnelles sont recensées au BPU. Elles seront effectuées sur demande de l'AFIPH et feront l'objet d'un devis et d'un bon de commande avant exécution puis d'un bon d'intervention.

Les prestations seront réalisées dans les règles de l'art et dans le respect des recommandations et normes de sécurité en vigueur. Il appartiendra au Prestataire de mettre en œuvre les modes opératoires adaptés aux sites sur lesquels auront lieu les prestations selon leurs spécificités. Aucun dommage ou dégradation ne sera toléré.

Le Prestataire s'engage auprès de l'AFIPH sur un délai contractuel qu'il précisera dans son offre technique dans le cadre de commande ponctuelle ou suite à un incident exceptionnel demandant une forte réactivité pour la mise en place du personnel nécessaire qui restera sous l'autorité du Prestataire pour effectuer les prestations qui lui sont demandées conformément aux tarifs définis dans le BPU et conformément aux instructions qui seront alors communiquées par l'AFIPH au Prestataire.

Ces prestations seront confiées au Prestataire qui en aura l'entière responsabilité. Aucun sous-traitant ou intervenant ne pourra réaliser ces prestations sans un accord préalable d'un responsable de l'AFIPH.

Le Prestataire, à chaque passage, fera signer un bon d'intervention à une personne habilitée du site qui en gardera un exemplaire. Cette personne devra si besoin émettre des réserves. Ces réserves devront être prises en compte par le gestionnaire du site chez le Prestataire. Les actions correctives devront avoir lieu dans les plus brefs délais, sans que cela ne puisse dépasser 72 heures ouvrées, afin que les réserves soient levées rapidement.

Exemples de prestations dites exceptionnelles : cirage et lustrage des sols, décapage des sols carrelés, enlèvement des graffitis, nettoyage suite aux dégâts des eaux, etc...

3. QUALITE DE LA PRESTATION, OBLIGATION DE RESULTAT ET SECURITE

3.1. NOTION DE PROPRETE ET CONDITIONS DE REALISATION

Le nettoyage comprend les prestations ayant pour but de maintenir la propreté des locaux, de garantir l'hygiène et de favoriser le confort des lieux de vie et de travail.

Le Prestataire a une obligation de résultat quant à la propreté, l'hygiène et le confort des lieux pendant et suite à la réalisation de la prestation de nettoyage.

3.1.1. NETTOYAGE, PROPRETE ET HYGIENE

Le **nettoyage** est l'action qui consiste à éliminer les salissures et/ou l'empoussièrement d'une surface, d'un appareil présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.

La **propreté** est le résultat du nettoyage.

L'**hygiène** est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé. Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

L'entretien des locaux comprend le nettoyage soigné et le maintien en bon état de propreté et d'hygiène de l'ensemble des locaux de manière responsable.

3.1.2. PROPRETE, CONFORT DES LIEUX ET SECURITE

Les sensations de bien-être et de confort sont appréciées au travers des facteurs de perception (visuel, olfactif, tactile, auditif) et des facteurs de sécurité en lien avec des plans de prévention qui seront à réaliser.

Les prestations de nettoyage doivent garantir aux usagers du site une **propreté visuelle** de l'environnement. Il ne devra être constaté sur les surfaces aucune trace après le nettoyage, qu'il soit avec ou sans rinçage.

Les prestations doivent être effectuées de telle sorte **que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact**. Il est demandé de ne pas laisser une pellicule désagréable sur le mobilier ou d'utiliser des produits susceptibles d'être allergènes.

Pour une bonne perception olfactive, les prestations doivent **supprimer ou éventuellement masquer les mauvaises odeurs** grâce à l'utilisation de produits appropriés. Les produits utilisés devront être inodores ou avoir une odeur discrète. L'utilisation de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées devra être validée par l'AFIPH.

Les prestations doivent être conduites de manière à **éviter tout bruit intempestif** entraînant une perturbation de l'environnement. Certaines interventions devront être exécutées en présence du personnel de l'AFIPH, afin de perturber le moins possible les résidents.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés doivent être sélectionnés afin de présenter une bonne tolérance pour les personnels et les usagers. Les agents d'entretien du Prestataire devront être formés à utiliser le matériel sans risque pour eux-mêmes ou pour les occupants des lieux.

Les techniques et produits utilisés pour l'entretien des sols ne doivent induire aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers. Le Prestataire devra placer des panneaux afin d'indiquer les surfaces glissantes.

En cas de non-respect des règles de sécurité et/ou habilitation, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 250€ et exigera l'arrêt immédiat de la prestation pouvant mettre en danger les agents ou les utilisateurs des locaux. Les travaux ne pourront reprendre qu'au moment de la mise en sécurité.

Les délais de remise en route des prestations ne pourront être imputés à l'AFIPH.

De manière générale, les prestations de nettoyage sont à exécuter en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux de manière à apporter le moins de gêne possible aux utilisateurs et aux usagers des bâtiments.

3.2. RESPECT DES SURFACES

Le Prestataire apporte un soin particulier au nettoyage et à l'entretien des revêtements fragiles tant pour les prestations de nettoyage régulières qu'exceptionnelles. Il met en œuvre les moyens nécessaires afin d'obtenir un niveau optimal de propreté et de brillance se rapprochant le plus possible de l'état constaté lors de la prise en charge du contrat.

3.2.1. PRESTATION DE NETTOYAGE REGULIERE

Le nettoyage des sols et des revêtements muraux est effectué avec les moyens, les matériels et les produits correspondant à la nature et la spécificité des revêtements.

Les détergents utilisés doivent être adaptés aux surfaces traitées et à la sécurité du personnel et des usagers du site. Ils devront n'avoir aucune action néfaste sur la nature et ni sur l'aspect des surfaces.

Le lavage des surfaces est effectué avec soin, en évitant un détrempeage exagéré.

Un soin particulier est apporté aux surfaces verticales pour éviter toute trace de coulure.

L'ensemble des surfaces pour lesquelles les utilisateurs et occupants des lieux sont en contact doivent être entretenus avec un produit détergeant et désinfectant répondant à la norme EN 14476 ou équivalent. Afin d'éviter les phénomènes d'accoutumance des micro-organismes, le prestataire veillera à opérer un changement régulier des **désinfectants de surface**, de pratiquer l'alternance (ex : 3 jours **détergent désinfectant**, 1 jour produit neutre) ou d'utiliser également d'autre méthode permettant une désinfection.

3.2.2. PRESTATIONS DE NETTOYAGE DITES « EXCEPTIONNELLES »

Le lustrage des sols, les opérations de mise en cire, de traitement des parquets sont assurés par des engins équipés d'accessoires ne détériorant pas les surfaces traitées. Le Prestataire se conforme aux fiches techniques des sols et au besoin, se rapproche du fabricant ou du fournisseur pour valider ses méthodes. Les fiches techniques et les fiches de sécurité des produits seront fournies à l'AFIPH par le Prestataire. Pour chaque nouveau produit utilisé en cours de marché, une fiche sera adressée à l'AFIPH qui devra donner son approbation avant toute mise en place par le Prestataire.

3.3. LES CRITERES D'EVALUATION DE PROPETE

Les critères de propreté retenus par l'AFIPH sont les suivants :

- **Les déchets** : sera considéré comme déchet, tout objet solide ou pâteux, de nature à joncher les sols. Aucun déchet au sol ne sera admis après le passage de l'agent d'entretien.
- **Les taches** : seront considérées comme tache, les salissures adhérentes de toute nature (maigre ou grasses) à l'exception de dégradations irréversibles comme des brûlures. Aucune tache au sol après le passage de l'agent d'entretien ne sera admise.
- **L'empoussièremment** : sera considérée comme poussière toute particule d'une granulométrie telle qu'il est impossible de les ramasser manuellement. Elle est facilement éliminable par balayage, aspiration ou essuyage. Le niveau 1 de l'échelle d'empoussièremment est le niveau maximum accepté sur les bureaux, plinthes, meubles bas... le niveau 2 est le niveau maximum accepté sur les meubles hauts. Lors des contrôles, le prestataire fournira l'échelle d'empoussièremment ou de Bacharach nécessaire à la mesure
- **Les coulures sèches** sont des traces de liquide ayant séchées en coulant ou en stagnant sur un support. Aucune coulure ne sera acceptée. Un support avec coulure sera considéré comme non nettoyé.
- **Les traces de doigts** sont des traces laissées par toute ou partie de la main. Aucune trace ne sera acceptée.
- **Les traces résiduelles de lavage** sont les traces résultant d'une action de lavage ou d'essuyage que l'on observe après séchage. Il ne devra en rester aucune et l'entreprise devra apporter une attention particulière aux traces de produits. Les surfaces avec des traces résiduelles de lavage seront considérées comme non nettoyées. La notation sera donc à zéro ou non conforme.

- **La brillance** est le phénomène de réflexion de la lumière sur une surface. Cette brillance sera contrôlée sur les thermoplastiques avec un brillance mètre et ne devra pas descendre sous la barre des 80%.

4. MATERIELS ET PRODUITS UTILISES

Le matériel utilisé dans le cadre de la prestation de nettoyage sera fourni par le Prestataire.

L'ensemble des matériels et des produits utilisés doivent être :

- Adaptés à la prestation à réaliser
- Conformés à la réglementation française et européenne dans leur domaine d'application, concernant la protection de l'environnement et la déclaration des composants
- Acheminés selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'AFIPH
- Utilisés uniquement par des personnes formées et habilitées. La responsabilité de l'AFIPH ne pourra en aucun cas être recherchée en cas d'accident survenant du fait du non-respect de cette disposition
- Stockés dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité

Le candidat favorisera les méthodes de nettoyage performantes en termes de qualité-prix, d'efficacité et d'innocuité. L'AFIPH souhaite que les prestataires retenus soient dans une démarche éco-responsable. Le Prestataire devra pouvoir expliquer et justifier ses choix quant aux différentes méthodes, matériels et produits utilisés.

L'AFIPH se réserve le droit d'interdire au Prestataire l'usage au sein de ses sites de matériels ou produits jugés dangereux ou susceptibles de provoquer des dégradations.

⇒ Le Prestataire doit fournir à l'AFIPH la liste des matériels et produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée des fiches techniques, des notices d'utilisation des matériels, et des fiches de données et de sécurité des produits. L'ensemble des produits proposés par le Prestataire devra avoir été validé au préalable par les sites de l'AFIPH avant toute mise en œuvre. Ces mêmes documents devront être communiqués à l'AFIPH afin de valider un éventuel changement. Le Prestataire fait son affaire des coûts pouvant résulter dès la mise en œuvre de produits spécifiques pour le traitement des différents revêtements des sites de L'AFIPH.

4.1. MATERIELS UTILISES

4.1.1. LISTE DES MATERIELS UTILISES

⇒ Le Titulaire fournit la liste des moyens matériels qu'il envisage de mettre en œuvre pour la bonne réalisation des prestations. Cette liste comprend aussi bien les moyens à mettre à disposition sur le site que ceux disponibles ponctuellement pour la réalisation des travaux périodiques.

Cette liste est obligatoirement complétée par l'édition de fiches matériels comportant, outre le type d'appareil, son utilité et également ses caractéristiques techniques, une description de son utilisation ainsi que les données de sécurité.

L'AFIPH se réserve le droit de vérifier que les matériels utilisés sur chaque site sont bien conformes à ceux référencés dans les fiches matériel.

L'AFIPH considère que tous les matériels présentés dans l'offre ou remplacés de manière argumentée par l'exploitation du Prestataire doivent être à disposition des agents dès le premier jour du démarrage des prestations. Le Titulaire fournira par site, la liste du matériel utilisé qu'il communiquera à l'AFIPH après chaque mise à jour. Toutefois, le matériel sur site devra être justifié par son utilisation, en cas de non utilisation d'un matériel facturé, l'AFIPH se réserve le droit de demander son retrait et la déduction de son amortissement.

En cas de non mise en place des matériels définis contractuellement au jour de démarrage des prestations ou durant toute l'exécution du marché, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 25€ par jour calendaire de retard et par matériel.

Une attention particulière est apportée en cas d'utilisation d'engins de masses importantes : la résistance des sols devant être préalablement connue.

L'AFIPH tient à la disposition du Titulaire tout renseignement de ce type.

Le Prestataire s'engage à utiliser du matériel en bon état de marche et à respecter pour ces matériels les dispositions concernant l'utilisation, l'entretien, les opérations normales de maintenance, les visites de contrôle et les règles de sécurité à observer.

En cas présence de matériel non conforme, défectueux ou dangereux, le Prestataire s'engage à intervenir ou remplacer le matériel sous 48h ouvrables. En cas de retard d'intervention, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 50€ par jour ouvrables de retard d'intervention et par matériel.

L'AFIPH s'engage à ne pas utiliser ou déplacer les matériels sans accord express écrit du Prestataire.

4.1.2. SECURITE

Le Titulaire s'engage à fournir tous les équipements de protection nécessaires. L'AFIPH ne sera pas responsable du non port de ces équipements par le personnel du Prestataire.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise par l'intermédiaire de fiches multiples est interdit. Il est également strictement interdit au Prestataire de se brancher sur le RIA.

4.1.3. STOCKAGE

Le stockage des matériels est effectué exclusivement dans les locaux prévus à cet effet. Aucun matériel ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'AFIPH et aux frais exclusifs du Prestataire.

Tous les matériels doivent être stockés dans les meilleures conditions d'hygiène et de sécurité (ex : interdiction de laisser l'eau croupir dans les seaux, etc...).

Les locaux de stockage devront, selon les sites, impérativement être fermés à clé après chaque intervention même au cours de la prestation de nettoyage. L'AFIPH s'engage à ne pas utiliser ou déplacer les matériels sans accord écrit.

4.1.4. ENTRETIEN

L'entretien des matériels (inclus nettoyage des brosses, disques, etc...) se fera de manière très régulière et en dehors des périodes de prestations contractuellement définis.

4.2. PRODUITS UTILISES

4.2.1. LISTE DES PRODUITS UTILISES

⇒ Le Titulaire doit fournir la liste des produits qu'il envisage d'utiliser pour la bonne réalisation des prestations.

Les produits proposés seront conformes à la réglementation en vigueur à la date de livraison et inscrit dans la démarche de Développement Durable. Ils devront avoir des performances environnementales au moins équivalentes aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent sauf produits désinfectants.

⇒ Dans son mémoire technique, le prestataire précisera pour chaque produit comment il satisfait aux critères définis dans l'éco-label européen (certification, etc...)

Parallèlement à cette liste, chacun des produits aura fait l'objet de la rédaction par le Prestataire d'une fiche produit faisant obligatoirement mention :

- du nom du produit,
- de sa provenance,
- de son conditionnement,
- de sa destination,
- de sa convenable utilisation,
- des mesures de sécurité qui accompagnent son utilisation par les agents du Prestataire
- des moyens de protection attachés à son utilisation.

Le Prestataire fournira à l'AFIPH, dès mise en place d'un produit sur site, la fiche de sécurité produit correspondante (fiche établie par le fabricant du produit). Les fiches techniques des produits de nettoyage doivent être affichées dans le local nettoyage.

Afin de limiter au maximum le nombre de contenants, le Titulaire envisagera l'emploi de produits concentrés permettant une dilution.

L'utilisation de flaconnage de produit concentré avec doseur intégré, peut être une alternative envisageable en cas de mise à disposition de locaux de stockage sans arrivée d'eau disponible.

Les responsables de l'AFIPH ou tout représentant désigné par eux se réservent le droit de vérifier la concordance entre les produits effectivement utilisés sur le site et ceux référencés dans les fiches produits. En cas de problème avéré, ce manquement aux règles pourra entraîner la résiliation du contrat.

A efficacité équivalente, la fourniture des produits doit le plus possible respecter les normes environnementales NF, ISO 14001 et répondre aux exigences de l'éco label européen :

- Utilisation exclusive de fibres recyclées ou vierges provenant de forêts appliquant des principes de gestion durable,
- Réduction des émissions dans l'air de soufre et de gaz à effet de serre au cours de la production,
- Diminution de la pollution de l'eau par les composés chlorés et des déchets organiques au cours de la production,

Exemples de caractéristiques :

- Produits dont l'emballage est réutilisable ou rechargeable et est constitué de matériaux recyclables,
- Produits présentant une biodégradabilité élevée et limitant l'eutrophisation des eaux,
- Produits limitant les émissions de composés organiques volatils,
- Produits limitant le recours aux substances dangereuses pour l'environnement et la santé,
- Produits ne contenant que des substances nécessaires à la fonction de nettoyage,
- Produits désinfectant virucide répondant à la norme EN 14476 sur les surfaces dites de point de contact (poignées de porte, interrupteurs, téléphones et leurs claviers, tables de réunion, rampes,...)
- Produits agro-alimentaires adaptés aux surfaces en contact avec des denrées sur les zones alimentaires.

Le Titulaire s'engage au suivi de l'évolution de la réglementation et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions.

Le prestataire s'interdit l'usage de produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers et des salariés AFIPH. Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le Titulaire à ses frais.

4.2.2. APPROVISIONNEMENT ET STOCKAGE

La gestion et le stock desdits produits sont à la charge du Titulaire effectuant les travaux de nettoyage.

4.2.2.1. APPROVISIONNEMENT

L'approvisionnement et l'acheminement des produits nécessaires à la bonne exécution des prestations sont effectués par le Prestataire. Aucune rupture de stock ne sera acceptée par l'AFIPH.

En cas de rupture de consommables, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 20 € par type de consommable manquant et par jour.

Le Prestataire est responsable de tout dommage engendré lors de ces livraisons. La remise en état et/ou le remplacement des objets et matériaux sont à sa charge.

Le Titulaire devra se référer aux conditions de livraison du site.

4.2.2.2. STOCKAGE

Le stockage des produits est effectué exclusivement dans les locaux prévus à cet effet. Aucun produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'AFIPH et aux frais exclusifs du Titulaire.

Afin de palier à d'éventuels soucis de livraison, le Prestataire est dans l'obligation de disposer d'un stock minimum de 15 jours de consommables sur chaque site. Néanmoins, il est limité aux quantités nécessaires et suffisantes pour la pleine réalisation des travaux pour une période maximale d'un mois.

Le Titulaire doit obligatoirement mettre en place des bacs de rétention dans tous les locaux où le stockage des produits est effectué. Aucun produit ne doit être stocké à même le sol.

Les locaux de stockage des produits devront, selon les sites, impérativement être fermés à clé après chaque intervention même au cours de la prestation de nettoyage. L'AFIPH s'engage à ne pas utiliser ou déplacer les produits sans accord écrit.

4.3. DOMMAGES CAUSES

La réparation de tout dommage ou dégradation (dont usure rapide) causés aux installations, canalisation d'évacuation, équipements, produits, etc... sera à la charge exclusive du Prestataire. Ce dernier sera tenu de remettre l'ensemble des éléments en état, à ses frais, et ce, dans le délai imparti par l'AFIPH en fonction de la gravité du ou des dommages occasionnés.

De même, d'éventuels dommages causés à des personnes par un salarié ou sous-traitant du Prestataire seront à la charge exclusive du Prestataire.

4.4. ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

Dans le cadre de la prestation, le Titulaire devra respecter les principaux enjeux environnementaux :

- Optimisation de la consommation d'eau et d'électricité,
- Utilisation de matériel nécessitant une faible consommation d'énergie lors de leur fabrication et de leur utilisation,
- Utilisation de produits limitant la pollution de l'eau et de l'air,
- Limitation de la production de déchets et optimisation de leur gestion (contribution au tri des déchets en vue de leur recyclage).
- Limiter l'utilisation de substances dangereuses pour l'environnement et la santé et s'interdire tous produits contenant des perturbateurs endocriniens ou CMR.

⇒ La politique du prestataire en termes d'environnement sera appréciée dans sa réponse.

5. PERSONNEL

Le Titulaire est responsable de son personnel et notamment de ses agents en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il sera responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits et des vols qui pourraient être commis par ses salariés.

5.1. POLITIQUE SOCIALE

⇒ Dans son dossier technique de réponse à l'appel d'offres, le candidat présentera succinctement sa politique sociale avec des chiffres clés et des engagements fermes pour sa société et/ou pour l'AFIPH.

Le Candidat s'engage à respecter les obligations légales en termes de reprise du personnel, de lutte contre le travail dissimulé, de non-sollicitation du personnel, etc...

5.2. RECRUTEMENT

5.2.1. COMPETENCES

Le personnel du Prestataire se distinguera par sa compétence, sa rapidité d'exécution et son savoir être dans la réalisation de sa Prestation. Il sera formé par le Prestataire aux besoins spécifiques de chaque site.

La Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté étant précise et détaillée concernant la qualification des personnels, l'entreprise Prestataire détaillera ses divers choix pour la bonne réalisation des travaux.

Une distinction est faite par le Prestataire en ce qui concerne les personnels œuvrant, et les personnels d'encadrement qui ont un rôle de suivi et d'administration des personnels œuvrant.

Le Prestataire s'engage à constituer et à affecter une équipe de travail qualifiée, possédant les compétences nécessaires à la réalisation des services qui lui sont confiés dans les tranches horaires définis dans le cahier des charges.

5.2.2. CASIER JUDICIAIRE

Les usagers de l'AFIPH constituent une population vulnérable. De ce fait, l'affectation d'un agent pour la réalisation de la prestation sur un site AFIPH nécessite certaines précautions et vérifications. Le Prestataire atteste sur l'honneur que **le personnel affecté à la prestation AFIPH et intervenant sur site n'a pas de restriction légale quant au contact avec les personnes (adultes ou enfants) en situation de handicap intellectuel** (interrogation du casier judiciaire n°3). Il transmettra à l'Etablissement AFIPH, sur demande, les pièces justificatives afférentes. Le Prestataire s'engage à vérifier cette information au moins une fois par an. Le non-respect de cet engagement pourra donner lieu à résiliation de la prestation.

L'AFIPH pourra interroger auprès de l'ARS le casier judiciaire n°2 du personnel du Prestataire. Le Prestataire s'engage donc à fournir à l'AFIPH toutes les informations nécessaires à cette vérification.

Si un salarié du Prestataire devait ne pas pouvoir intervenir sur un site AFIPH suite à la vérification de son casier judiciaire, le Prestataire devra remplacer celui-ci sans délai et sans pouvoir demander de compensation.

5.3. CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION

5.3.1. SECURITE : LISTING D'IDENTIFICATION DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

En raison de l'activité de l'AFIPH, des particularités des sites concernés par cette consultation et des règles particulières de sécurité qui doivent impérativement être respectées, le Prestataire est tenu de communiquer à l'AFIPH la liste nominative de son personnel susceptible de travailler sur chacun des sites concernés ainsi que sa qualification et les horaires de travail prévus pour ces derniers. Le site pourra également demander la photo de chaque agent si jugé nécessaire.

Cette liste devra être tenue à jour et communiquée à l'AFIPH à chaque modification.

5.3.2. CONSIGNES DE SECURITE DU SITE

Avant toute intervention, le prestataire s'assurera que ses agents aient pris connaissance et qu'ils aient compris les consignes de sécurité du site sur lequel ils vont intervenir. Les agents devront respecter scrupuleusement les consignes, même ponctuelles, mise en place sur le site.

5.3.3. TENUE ET EQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Le Prestataire devra fournir des tenues de travail correctes et adaptées à son personnel. Cette tenue devra être conforme aux obligations réglementaires et devra permettre l'identification de l'entreprise intervenante par un logo sur la tenue et/ou un badge d'identification, notamment si la demande en est faite par l'AFIPH.

Le Prestataire est responsable de la tenue vestimentaire de ses intervenants.

En outre, le Prestataire aura à sa charge la fourniture des équipements de protection individuelle nécessaire à l'agent pour la réalisation de sa mission dans les meilleures conditions de sécurité.

En cas d'absence ou de port incorrect des vêtements de travail, absence du port de badge si requis, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 50€ par manquement constaté, par jour calendaire et par agent.

5.3.4. EXIGENCES PARTICULIERES

Sur demande de certains sites de l'AFIPH, le prestataire aura pour obligation de vérifier que son personnel réponde aux exigences qui seront fixées avec le responsable du ou des sites concernés. Sans que cette liste ne soit exhaustive, cela peut concerner la formation, des attitudes à adopter, des précautions à prendre en présence des résidents, la vaccination, etc... Il reviendra au Prestataire d'informer la médecine du travail des risques éventuels pris par ses agents dans le cadre de la réalisation de la prestation de nettoyage à l'AFIPH.

5.3.5. FORMATIONS

5.3.5.1. FORMATION D'INTEGRATION

Avant chaque affectation et prise de fonction d'un nouvel employé sur un site AFIPH, le Prestataire s'engage à planifier une phase d'intégration. Cette formation devra permettre aux employés de :

- Se positionner dans leur nouvel environnement de travail
- Se familiariser avec :
 - Le site et son organisation géographique
 - Les organigrammes des différents services
 - Les consignes du site
 - Les moyens techniques
 - Les méthodes à mettre en œuvre par type de lieu et par produits
 - Le comportement à adopter auprès des utilisateurs
 - Le cadre, le contenu et les objectifs des missions qui lui seront confiées...

5.3.5.2. FORMATION CONTINUE

Il est exigé par l'AFIPH que le personnel intervenant sur ses différents sites soit formé et bénéficie de formations régulières, appropriées aux nouvelles techniques d'entretien, et de formations en cas de changement de produits et/ou de matériels. Le Prestataire s'engage donc dans une démarche de formation continue de ses salariés.

- ⇒ Il présentera à l'AFIPH pour chaque site, le plan de formation à destination des équipes :
- Formations dispensées en début de marché, notamment du personnel repris de l'ancien Prestataire en place et lors de l'ouverture de sites,
 - Formation en cas de recrutement,
 - Formations dispensées après 1 an puis chaque année permettant une vérification annuelle de la bonne utilisation des produits, des matériels et des modes opératoires.

Selon les sites, il pourra être prévu une sensibilisation au Handicap organisée avec les équipes de l'AFIPH afin que la prestation de nettoyage se passe au mieux et de manière plus sereine pour l'ensemble des parties concernées : usagers, salariés du Prestataire et salariés de l'AFIPH.

- ⇒ Dans son dossier technique de réponse à l'appel d'offres, le candidat :
- Précisera son engagement en matière de formation professionnelle et la part de la masse salariale qui y est consacrée
 - Indiquera le détail des formations qu'il s'engage à mettre en œuvre (thèmes, durées, personnels concernés, etc...).

5.4. COMPORTEMENT DU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Le personnel du Prestataire aura été formé en termes de savoir-faire et de savoir être. Il devra avoir une présentation propre et soignée et la conserver pendant toute la durée de la prestation.

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers. Tout manquement aux règles élémentaires de bienséance ou non-respect des consignes de sécurité signalé à l'AFIPH fera l'objet d'une information au Prestataire. Après 2 réclamations, le Prestataire et l'AFIPH se rencontreront pour trouver une solution. **Si le problème subsiste ou en l'absence de solution, l'AFIPH pourra obtenir le changement de l'agent concerné sans que le Titulaire ne puisse contester.**

Les usagers de l'AFIPH étant des personnes vulnérables, l'AFIPH ne supportera aucune moquerie ou acte malveillant à leur encontre. De manière générale, les échanges doivent se faire dans le respect. Le personnel du Prestataire se doit de tenir une attitude bienveillante envers les personnes utilisant les locaux de l'AFIPH, et notamment les usagers.

Le Prestataire veillera à rester discret et à respecter les usagers et leurs habitudes de vie.

Le personnel du Prestataire ne peut tenir de réunions dans l'enceinte de l'AFIPH sans informer et avoir obtenu une autorisation préalable des responsables désignés de l'AFIPH. De plus, il est strictement interdit au personnel de porter un kit oreillette pour téléphoner ou d'écouter de la musique (avec ou sans écouteurs) lors de la réalisation de sa prestation.

6. MISE EN PLACE DU MARCHÉ

6.1. VERIFICATION DE LA SUPERFICIE DES LOCAUX

Le Prestataire aura 2 mois à partir de la mise en place du marché sur site pour vérifier les métrés. Si une différence était constatée en plus ou en moins, les données seront modifiées et le Prestataire s'engage à en informer l'AFIPH. En cas de différence constatée supérieure ou inférieure à 10% par rapport à la première superficie indiquée, le Prestataire pourra proposer au site un avoir ou une facturation complémentaire au prorata des mètres carrés constatés en plus ou en moins. Passé ce délai, les métrés seront considérés comme acceptés par le Prestataire et ce dernier ne pourra revenir dessus pour le reste de la durée du contrat.

Pendant toute la durée du marché, si l'AFIPH constate une différence supérieure ou inférieure à 10% par rapport à la première superficie indiquée, une modification sera actée. La nouvelle tarification sera applicable dès notification au prestataire.

6.2. ÉTAT DES LIEUX

Lors de la prise du marché, le Prestataire devra établir un état des lieux de l'ensemble des surfaces et supports et lister les locaux qui nécessiteraient une remise en état de propreté ou ceux présentant une vétusté qui ne permet pas une remise en état de propreté. Cet état des lieux par site devra être transmis à l'AFIPH dans le premier mois du démarrage des prestations. L'AFIPH informera dans les 4 semaines après réception de cet état des lieux de la suite à donner à ces constats. Sans retour du Prestataire dans les délais de ces états des

lieux, l'AFIPH sera en droit de demander ultérieurement la remise à niveau de propreté des lieux sans compensation financière demandée de la part du Prestataire.

6.3. MOYENS D'ACCES ET SECURISATION DES SITES AFIPH

Le Prestataire devra se conformer strictement aux règles et consignes de sécurité relatives aux accès aux sites AFIPH, à leur fermeture, au verrouillage des portes et à l'activation de l'alarme (Règlement Intérieur de l'AFIPH, Sécurité du Travail et Environnement). En cas de non-respect, l'AFIPH pourra refuser l'accès au site à tout salarié du Prestataire.

S'il est convenu entre les 2 parties que la prestation de nettoyage s'effectue pendant les heures de fermeture du site, l'AFIPH communiquera au Prestataire un code qu'il lui sera formellement interdit de communiquer à des personnes autres que ses agents intervenant sur site.

L'AFIPH donnera au Prestataire les clés et badges nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. En cas de besoins de clés supplémentaires, seule l'AFIPH pourra se charger des reproductions de clés et badges. Le Prestataire s'engage à suivre qui de son personnel a les clés pour accéder aux sites AFIPH et s'engage à les récupérer en cas de changement d'agent. Le Prestataire s'engage à interdire formellement à ses salariés toute reproduction de clé sous peine de rupture du contrat. En cas de perte ou de vol de clés, le Titulaire a l'obligation d'en informer l'AFIPH dans les plus brefs délais.

En fin de marché, le Prestataire devra remettre immédiatement à l'AFIPH l'ensemble des clefs et des badges d'accès qui lui ont été confiés durant la période d'exécution du marché.

Pour le bien-être et la sécurité des usagers de l'AFIPH, certains espaces ont des conditions d'accès restreintes et les portes doivent rester verrouillées en toutes circonstances, sauf autorisation de l'AFIPH. Laisser une porte ouverte ou ne pas surveiller les accès constituerait une faute grave. Le Prestataire veillera donc tout particulièrement à ce que les zones restent fermées (interdiction formelle de bloquer les accès en position ouverte) et contrôlera après la sortie du dernier employé que les portes sont bien fermées.

Il est également de la responsabilité du Prestataire de signaler immédiatement à l'AFIPH la perte d'un quelconque moyen d'accès.

Une compensation financière forfaitaire de 100€HT sera versée par le Prestataire pour toute clé ou badge perdu ou non restitué, quelle qu'en soit la cause, en plus du remboursement des frais (reproduction, changement de serrure, etc...) qu'aura engendré la perte/non restitution afin de pallier aux éventuels préjudices liés dont l'AFIPH pourrait être victime.

Enfin, l'accès de toute personne extérieure aux locaux de l'AFIPH est strictement interdit.

6.4. FREQUENCE DES INTERVENTIONS

La fréquence des interventions est détaillée par locaux dans le CDC. Les fréquences employées les plus courantes sont :

- Quotidienne (5 à 7 fois par semaine)
- Trihebdomadaire (3 fois par semaine)
- Bihebdomadaire (2 fois par semaine)

- Hebdomadaire (1 fois par semaine)
- Bi-mensuelle (2 fois par mois)
- Mensuelle (1 fois par mois)
- Trimestrielle (1 fois par trimestre)
- Semestrielle (1 fois par semestre)
- Annuelle (1 fois par an)

Ces fréquences représentent une base de travail pour le Prestataire. Elles ont été communiquées car elles ont été jugées nécessaires et suffisantes pour obtenir le niveau de qualité et le résultat attendus par l'AFIPH. Ces indications sont considérées comme des minimas pour l'obtention de la qualité attendue. Le Prestataire ne pourra en aucune façon argumenter de la « non atteinte » du niveau de qualité attendu, par le fait que les prestations non convenablement effectuées ne sont pas explicitement détaillées dans le présent C.C.T.P. et le CDC.

En fonction de son savoir-faire, de l'emploi de techniques et méthodes nouvelles en cours de marché, d'un gain d'efficacité, etc... le Prestataire pourra réduire raisonnablement ses fréquences d'intervention, s'il assure à l'AFIPH la maîtrise du résultat. La facturation sera alors revue en conséquence.

L'AFIPH demande au Prestataire de prendre en compte la nature particulière de son activité qui ne permet pas l'utilisation de cadenciers « type ». Le fait par exemple de nettoyer les locaux en présence des usagers peut rendre les prestations plus longues que dans des sites plus communs.

6.5. HORAIRES D'INTERVENTION

Les prestations de nettoyage régulières sont à exécuter sur des plages horaires convenues avec l'AFIPH. Les créneaux horaires de démarrage des prestations de propreté sont indiqués dans les fiches d'informations des CDC. L'AFIPH pourra surveiller les travaux afin de s'assurer que ceux-ci sont bien réalisés pendant les temps impartis.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés lors de la prise du marché. De ce fait, avant le début du marché, le Titulaire devra prendre contact avec les référents des sites qui lui auront été attribués, afin de confirmer les jours et les heures d'intervention des équipes de propreté (selon les fréquences demandées).

En fonction de son savoir-faire, de l'emploi de techniques et méthodes nouvelles en cours de marché, d'un gain d'efficacité, etc..., le Prestataire pourra réduire raisonnablement ses plages d'intervention, s'il assure à l'AFIPH la maîtrise du résultat. La facturation sera alors revue en conséquence.

Toute modification des jours de passage ou des plages horaires d'intervention devra être notifiée par écrit 15 jours à l'avance, qu'il s'agisse d'une volonté de l'AFIPH ou du Titulaire, ce changement restant à l'approbation de l'AFIPH.

L'AFIPH pourra, si la nécessité l'exige, ordonner que les travaux commencent plus tôt ou plus tard que prévu. Le Prestataire ne pourra pas changer son prix sauf dispositions particulières prévues dans la Convention

Collective Nationale des Entreprises de Propreté, (travail de nuit, etc...). Dans ce cas, le Prestataire fournira à l'AFIPH les justificatifs nécessaires aux modifications tarifaires.

6.6. MISE A DISPOSITION D'UN « LOCAL MENAGE » PAR L'AFIPH

A chaque fois que possible, l'AFIPH mettra à la disposition du Prestataire un « local ménage » pour chaque site, fermé à clé suivant ses possibilités. Ce local servira à entreposer les matériels et les produits du Prestataire.

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux mis à sa disposition en bon état de propreté et de fonctionnement. Le Prestataire est responsable des dégradations autres que l'usure normale et des conséquences qu'elles pourraient avoir. Toutes les dégradations lui seront facturées.

Le prestataire doit immédiatement signaler par écrit toute défectuosité constatée avant ou en cours d'utilisation du local qui lui est affecté et susceptible de provoquer un accident ou un dommage quelconque.

L'équipement de ces locaux (armoires, étagères, etc...) est à la charge du titulaire. Les locaux devront être remis impérativement en état à la date de fin du marché.

6.7. MISE A DISPOSITION ELECTRICITE ET EAU PAR L'AFIPH

La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution exclusive des prestations d'entretien est assurée gratuitement par l'AFIPH.

Le Prestataire devra néanmoins 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. L'éclairage général d'un ensemble de locaux est proscrit.

Le Prestataire évitera également tout gaspillage d'eau.

A la fin de sa prestation, le Prestataire s'assurera que les robinets sont bien fermés et les lumières éteintes.

6.8. PLAN DE PREVENTION / GESTION DES RISQUES

Afin que la prestation se déroule dans les meilleures conditions, le Prestataire aura le souci de lutter contre les risques potentiels électriques, chimiques, microbiologiques, accident, incendie, etc...

Il s'engage à respecter les dispositions légales en vigueur et établit à cet effet un plan de prévention qu'il remettra à l'AFIPH, au plus tard 1 mois après la prise d'effet du contrat.

Ce plan indique notamment :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail et au respect des consignes environnementales
- Les mesures spécifiques au site qui auront pu être définies préalablement avec le Client.

Le prestataire identifiera l'ensemble des sites où le **risque de travailleur isolé** existe. Il fournira dans le cadre du plan de prévention, avant le début des prestations du marché et à chaque nouveau cas de travailleur isolé, les moyens à utiliser et les procédures à appliquer pour gérer ce risque.

Toute nouvelle situation de ce type sera retranscrite dans le plan de prévention et il devra être transmis sous 10 jours calendaires avant la survenance de cette situation au représentant du site et à la Direction des Achats de l'AFIPH.

Ce plan de prévention sera soumis à l'AFIPH pour validation. Il fera ensuite l'objet d'une mise à jour au minimum annuelle et sera mis à la disposition des représentants de l'AFIPH du site avec les dernières mises à jour.

Les contrôles résultants de la mise en œuvre de cette démarche feront l'objet d'un chapitre spécifique du rapport mensuel du Prestataire.

Le Prestataire rédigera et communiquera à l'AFIPH un bilan annuel de la prévention et des actions à réaliser.

En complément, le Prestataire devra impérativement, dès la prise d'effet du contrat, formaliser :

- le plan de mise en conformité,
- le document unique d'évaluation des risques
- le protocole de sécurité établi avec ses fournisseurs

Ces documents, à l'exception du protocole de sécurité, devront être mis à jour annuellement et remis impérativement à l'AFIPH.

6.9. OUTILS DE COMMUNICATION

L'AFIPH accorde une grande importance à tous les éléments du système d'information visant à garantir une prestation de qualité et d'en assurer un suivi précis quotidien.

⇒ Le Prestataire décrira dans son offre les outils qu'il utilise pour les besoins de son activité. L'AFIPH pourra demander au Prestataire une présentation de son logiciel pour illustrer les éléments de la réponse écrite.

Les cahiers de liaison et de présence seront vérifiés par l'AFIPH avant l'attribution du marché et régulièrement durant la durée du marché.

6.10. PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Un plan d'assurance Qualité sera mis en place par le prestataire retenu. Il détaillera les dispositions mises en œuvre par le prestataire pour la réalisation de la prestation afin de répondre aux exigences contractuelles de Qualité.

7. ORGANISATION DE LA PRESTATION

7.1. FICHE DE POSTE

Le Prestataire élabore pour chacun de ses agents de service une fiche de poste détaillée, précisant son planning d'intervention.

Les fiches de postes avec photos en situation et/ou pictogrammes sont à privilégier pour la plus grande compréhension des agents de service.

Les fiches de poste sont affichées dans le local du Prestataire.

7.2. PLANNING D'INTERVENTION

Le Prestataire s'engage à réaliser pour chaque site un planning d'intervention, à le faire valider par la Direction du site AFIPH et à le faire respecter.

Ce planning doit permettre d'établir une traçabilité quant à la bonne réalisation des prestations. Toutes les prestations à fréquence définie dans les CDC doivent y figurer. Le prestataire devra être en mesure de justifier ses interventions notamment pour les prestations à fréquence espacées (feuille de passage, bon d'intervention signé par l'agent et l'AFIPH, etc...).

Le Prestataire s'engage à l'envoyer au référent AFIPH du site sous 1 mois maximum après démarrage du marché pour validation puis à le faire respecter.

Ce document devra être soumis à l'AFIPH à chaque modification. Il doit être réajusté et validé au début de chaque année contractuelle. Les réductions du volume horaire feront l'objet d'une baisse de la facturation mensuelle.

Local/zone/ installation	Prestation/surface/ installation	Jour, plage horaire	Produit(s) utilisé(s)	Matériel(s) utilisé(s)	Conditions d'utilisation

7.3. GESTION DES ABSENCES & REMPLACEMENTS – GARANTIE DE CONTINUITÉ DE SERVICE

Le Prestataire s'engage à pallier, sans délai, à l'absence de tout agent, pour quelque raison que ce soit, par un autre de ses agents présentant les caractéristiques de compétences et de qualification équivalentes. Le Prestataire reste libre de l'organisation de remplacement qu'il met en place pour pallier à cette carence en personnel. Il observera néanmoins les règles de sécurité d'accès décrites au présent C.C.T.P.

Durant les congés des agents de service titulaires, les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le site. Le Prestataire fournit une liste de remplaçants potentiels 2 semaines avant le départ effectif du ou des agent(s) concerné(s).

Durant les congés des encadrants, un autre encadrant devra être désigné comme remplaçant afin que l'AFIPH puisse le contacter en cas de besoin.

De plus, en cas d'absence d'un personnel (responsable, administratif, support, etc...), pour cause de congés ou autre, le prestataire devra prévoir une autre personne en mesure de répondre aux demandes de l'AFIPH.

Dans le cadre du marché avec « obligation de résultat », le Prestataire ne pourra en aucun cas justifier la non-atteinte de la qualité par l'absence des agents.

En cas de retard dans le remplacement du personnel absent dans un délai de 24h causant la non-réalisation de la prestation ou sa non-conformité, une pénalité de 50€ HT par jour calendaire pourra être appliquée par l'AFIPH. De plus, l'AFIPH pourra appliquer une réfaction sur les prestations non réalisées au Prestataire.

⇒ Dans son dossier technique de réponse à l'appel d'offres, le candidat expliquera sa gestion des remplacements lors :

- des congés,
- des absences inopinées,

Un faible turn-over des agents et la stabilité du pool de remplaçants est une donnée essentielle à la bonne réalisation de la prestation, notamment sur certains sites, afin de ne pas perturber ou stresser certains usagers sensibles aux changements.

7.3.1. CONGES

Le Prestataire devra pourvoir au remplacement de l'agent ayant pris ses congés légaux par un remplaçant habituel.

7.3.2. MALADIE

Le Prestataire s'engage à tenir en réserve du personnel de remplacement formé, capable d'assurer la prestation pendant une absence des titulaires.

7.4. SERVICE MINIMAL EN CAS D'ARRET DE TRAVAIL DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DU TITULAIRE

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le Titulaire est tenu d'assurer les prestations définies par l'établissement de l'AFIPH, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité, à savoir :

- Nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires
- Ramassage, enlèvement et évacuation, dans des sacs poubelles, des papiers, cartons, bouteilles, gobelets, déchets alimentaires et objets divers dans les zones publiques
- Collecte et vidage des poubelles et des cendriers dans les sacs poubelles prévus à cet effet et évacuation.

7.5. DEMANDES EXCEPTIONNELLES

Sur demande de l'AFIPH pour des opérations spécifiques et exceptionnelles, le Prestataire devra être capable de mettre à disposition du personnel supplémentaire sous un délai à convenir entre les 2 parties. Ces prestations ne seront engagées qu'après accord de l'AFIPH via un bon de commande lié au devis présenté par le Prestataire.

7.6. ENCADREMENT DU PERSONNEL

7.6.1. RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE

Le Prestataire réalise la prestation sous sa seule et unique responsabilité et de ce fait, recrute, dirige, exerce la discipline et la formation, et assure la sécurité de son personnel sur les différents sites.

Le Prestataire accomplit les services pour lesquels il s'est engagé en toute indépendance, son personnel restant, en toutes circonstances, sous son autorité hiérarchique.

Le Prestataire assure en sa qualité d'employeur et sous son entière responsabilité, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution de la prestation.

Le personnel du Prestataire ne pourra, en aucun cas, être assimilé au personnel de l'AFIPH, le Prestataire demeurant leur unique employeur.

7.6.2. DESIGNATION D'UNE EQUIPE DEDIEE A L'AFIPH ET MISE EN PLACE D'UN PLAN RELATIONNEL

Le Prestataire détaillera quelle organisation il mettra en place. Il préparera pour chaque site une fiche « contact » avec les différents interlocuteurs avec lesquels l'AFIPH peut interagir en cas de besoin. Le responsable de site doit être joignable à tout moment par l'AFIPH. En cas de manquements répétés signalés au Prestataire, l'AFIPH pourra rompre la relation commerciale avec le Prestataire.

⇒ Le Prestataire présentera dans son offre les fiches de poste des membres de l'équipe.

- Le ou les responsables des sites,
- L'assistance administrative,
- Les personnels d'encadrement,
- Les personnels d'exécution,
- Les structures d'appui qui seront à disposition des équipes sur site pendant la durée du contrat.

En complément, pour les postes d'encadrement ou de management d'agence, le Prestataire précisera :

- Les formations requises
- L'expérience demandée
- Les compétences et qualités exigées

Le Prestataire s'engage à informer l'AFIPH des éventuels changements d'équipe encadrante avant la prise d'effet du marché et tout au long de celui-ci.

Si un de ses salariés venait à être défaillant dans la mission demandée par l'AFIPH, le Titulaire s'engage à proposer dans les plus brefs délais un remplaçant affecté aux mêmes missions.

7.6.3. DESIGNATION D'UN RESPONSABLE DES AGENTS INTERVENANT SUR SITE

Le Prestataire désignera un responsable qui assurera sous sa responsabilité la gestion et le suivi des sites. Ce responsable sera l'interlocuteur privilégié de l'AFIPH au niveau de chaque site.

Le responsable des sites aura notamment pour mission d'assurer :

- La bonne organisation du travail et des prestations,
- Le respect du règlement intérieur du client par ses salariés
- La préparation et le suivi des prestations,
- Le contrôle qualité des prestations et les mesures nécessaires pour remédier aux anomalies,
- L'information et le reporting auprès de l'AFIPH,
- Le respect du plan de prévention, des règlements de sécurité intérieure et des consignes environnementales,
- Le suivi des documents à tenir à jour

7.6.4. DISCIPLINE

Dans le cas où le représentant du site de l'AFIPH juge la prestation du Titulaire insuffisante ou bien dans le cas où l'AFIPH juge choquant le comportement d'un personnel (faute grave, vol, non-respect des dispositions du marché, etc...) l'AFIPH avertira par lettre recommandée avec accusé de réception le Titulaire lui demandant de remplacer le personnel mis en cause dans un délai maximum de 48 heures après la première présentation de la lettre recommandée.

En complément de cette démarche, en cas de faute grave, afin de lever tout risque et éviter toute aggravation de la situation sur le site, l'AFIPH informera par mail le responsable du prestataire de la survenance d'une telle situation afin que le personnel du prestataire cesse immédiatement son activité et quitte le site dans un souci commun de précaution.

7.7. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire devra respecter les dispositions ci-après pour l'organisation de ses équipes :

- Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations sont fixés par le programme d'organisation des personnels œuvrant, établi par le Prestataire dans des conditions normales de travail, et fourni à l'AFIPH de manière détaillée.
- Ces effectifs seront sous la supervision de chefs d'équipes et d'inspecteurs désignés par le Prestataire
- Le Prestataire s'engage à respecter le planning avec les horaires des travaux préalablement définis
- Le présent marché repose sur une **obligation de résultat** (seuil minimum de qualité à atteindre par site entretenu) assorti d'une dotation minimale en personnel définie dans les tableaux de dotation en personnel. A ce titre, il est expressément convenu que le Prestataire ne pourra se prévaloir d'une note qualité supérieure au seuil attendu pour revoir son organisation en personnel à la baisse sur un site. Toute réduction du volume horaire devra être validée par l'AFIPH qui se réserve le droit de profiter également de ce gain de productivité pour revoir à la baisse la proposition financière sur le(s) site(s) concerné(s)

8. QUALITE ET SUIVI DE LA PRESTATION

8.1. ENGAGEMENT QUALITE

⇒ Le Prestataire décrira dans son offre :

- Les moyens de tous ordres qu'il compte utiliser pour garantir la qualité de ses prestations
- Les méthodes utilisées pour s'autocontrôler et s'assurer que les engagements qualité soient tenus

8.2. INDICATEURS DE QUALITE

L'AFIPH appliquera les critères de pondération de la norme NF X50-794-2 Octobre 2001. Si les prestations n'étaient pas au niveau attendu, des réfections pourraient être appliquées et des pénalités financières facturées au Prestataire.

Chaque pourcentage en dessous du seuil de 80% de satisfaction viendra diminuer le chiffre d'affaires global du site. Ainsi, une satisfaction supérieure ou égale à 80% sera jugée acceptable et conforme et n'entraînera pas de pénalité.

A l'inverse, une satisfaction de 79% entrainera une réfaction correspondant à 1% du chiffre d'affaires mensuel du Prestataire sur le site. Une satisfaction de 75% entrainera une réfaction correspondant à 5% du chiffre d'affaires mensuel du Prestataire sur le site.

En cas de non-corrrections des remarques notées et contresignées par l'AFIPH et le Prestataire dans les 48h ouvrables, l'AFIPH pourra appliquer au Prestataire une pénalité supplémentaire de 100 € net par jour jusqu'au respect de celles-ci.

Cette réfaction et pénalité seront applicables à la suite des contrôles contradictoires ou de tout contrôle aboutissant à une notation.

8.3. OUTILS DE COMMUNICATION ET DE SUIVI DE LA QUALITE

8.3.1. OUTILS DE COMMUNICATION

8.3.1.1. CAHIER DE LIAISON

Un cahier de liaison est mis obligatoirement en place sur chaque site dès le démarrage du marché. Il est possible de mettre en place un cahier de liaison dématérialisé.

Ce cahier est à disposition pour consigner les remarques relatives à l'entretien des locaux, au traitement sélectif des déchets conformément à leurs descriptions, etc... Il sert également aux agents d'encadrement du Titulaire pour signaler les dysfonctionnements éventuels.

Ce cahier de liaison devra être consulté par les 2 parties plusieurs fois par semaine. Le Titulaire s'engage à remédier aux insuffisances constatées sous 24h. Au-delà de ce délai, toute insuffisance à laquelle le

Prestataire n'aura pas remédié de façon satisfaisante pourra entraîner une réfaction des sommes dues et éventuellement une pénalité.

Si la réclamation de l'AFIPH n'est pas prise en compte et corrigée dans les 24h ouvrées par le Prestataire, une pénalité de 50€ par jour de retard par rapport à la date de notification du manquement sera appliquée par anomalie constatée.

8.3.1.2. FICHES D'AIDE A LA MAINTENANCE ET SIGNALEMENT D'ANOMALIES

Les agents du Prestataire seront dotés de fiches d'aide à la maintenance sur lesquelles ils notifieront dans un délai de 24h les anomalies constatées dans les locaux ou toute difficulté rencontrée dans l'exécution de leur prestation telles que :

- Dégradation
- Défaut d'éclairage
- Problème de distribution électrique
- Défaut de vitrage
- Fuite et bouchage éventuel
- Vol
- Panne
- Etc...

Il mentionnera :

- le nom du bâtiment concerné
- la localisation de la zone affectée
- le type d'anomalie constatée

Ces fiches seront remises à l'encadrement du Prestataire et devront être transmises au référent AFIPH du site.

En cas d'anomalie grave, le Titulaire devra informer l'AFIPH **immédiatement** par téléphone et consigner par la suite son signalement par écrit.

8.3.2. OUTILS DE SUIVI QUALITATIF

Afin d'apporter des éléments tangibles de la qualité de sa prestation, le Prestataire devra proposer un outil de suivi des prestations et des actions de ses équipes. Cet outil se doit d'être simple d'utilisation et offrir une traçabilité forte.

⇒ Le Prestataire présentera, dans son offre, une description de l'outil déployé avec ses fonctionnalités. En l'absence d'outils, le Prestataire pourra présenter les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour palier à cette carence.

8.4. TRACABILITE & CONTROLES DES PRESTATIONS

8.4.1. TRACABILITE DU NETTOYAGE

En cas de demande de l'AFIPH, le Prestataire devra être en mesure de prouver le respect du planning d'intervention.

8.4.2. AUTOCONTROLE DES ENCADRANTS

Toutes les semaines, l'encadrant procédera à des autocontrôles de la qualité de la prestation afin :

- De vérifier que chaque prestation planifiée a été réalisée dans les délais prévus
- D'identifier toute divergence entre le prévisionnel et le réel, tant sur le plan quantitatif que qualitatif
- De corriger les anomalies et de remédier aux insuffisances détectées dans les plus brefs délais

Les contrôles seront réalisés de telle sorte que l'ensemble des sites aient été contrôlés au moins une fois dans le mois.

L'encadrant transmettra à l'AFIPH (site et Siège), la première semaine du mois, un document de synthèse des contrôles effectués le mois précédent.

En cas de non remise de la synthèse des contrôles mensuels, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 50€ par semaine de retard.

En cas de constat d'un nombre de contrôles réalisés inférieurs à celui requis l'AFIPH pourra appliquer une pénalité de 200€ par mois et par site.

- ⇒ Les modalités de contrôle des agents œuvrant, les modalités de contrôle de la qualité des prestations réalisées et le document de synthèse devront être décrits dans l'offre technique du Prestataire. Les résultats devront être vérifiables par l'AFIPH.

8.4.3. CONTROLES CONTRACTICTOIRES

Les contrôles contradictoires seront réalisés en présence du représentant du Prestataire et du représentant du site AFIPH, si possible trimestriellement, selon un calendrier défini chaque année par les 2 parties.

La grille d'évaluation reprendra notamment la date et l'heure du contrôle, les personnes présentes pour chacune des parties, les locaux/zones/installations contrôlés (ex : chambre) et pour chaque élément observé (ex : sol) :

- Les critères d'évaluation (ex : absence de déchet, d'empoussièrement, de tâche, etc...)
- La note : 10 - Très bien ; 5 - Moyen ; 0 - Mauvais
- Le coefficient associé (ex : à définir sur une échelle de 1 à 3)
- La note pondérée
- D'éventuelles observations

Une note finale, rapportée sur 100, sera ensuite associée à chaque locaux/zones/installations contrôlés. Selon la note, la prestation sera « acceptée », ou « refusée » si note inférieure à 80/100.

La trame de cette grille, basée sur des critères objectifs, sera validée par le service Achats du Siège avant le début du marché. Le Prestataire s'engage à adapter cette grille à chaque site, à l'envoyer au référent AFIPH du site sous 1 mois maximum après démarrage du marché pour validation puis à la faire respecter.

Ce document devra être soumis à l'AFIPH à chaque modification.

A l'issue d'une visite de contrôle qualité contradictoire entre le Titulaire et l'AFIPH, une réfaction sera appliquée selon l'explication fournie au point « 8.2. INDICATEURS DE QUALITE » et une pénalité pourra être calculée en fonction du résultat obtenu dans les fiches de contrôle.

Le montant de la pénalité sera égal à : $C \times (Pa - Pr)$

C = Coût global mensuel HT du bâtiment concerné

Pa = Pourcentage de qualité attendu

Pr = Pourcentage de qualité relevé

Le titulaire mettra en œuvre dans un délai de 48h à compter du contrôle contradictoire effectué les actions correctives. Le Titulaire fournira un document à l'AFIPH permettant de suivre le résultat et la traçabilité des actions menées. Sans action corrective menée dans le délai imparti, la pénalité calculée sera doublée.

A la demande de l'AFIPH, les contrôles pourront être renouvelés dans un délai de 1 mois pour chaque local où le niveau de qualité est jugé insuffisant.

En cas d'absence 2 fois consécutives du représentant du Prestataire à un contrôle contradictoire l'AFIPH pourra appliquer une pénalité forfaitaire de 50€.

8.4.4. CONTROLES MENES PAR L'AFIPH

Des évaluations seront réalisées par l'AFIPH. Il appartiendra à l'AFIPH le choisir de prévenir ou non le Prestataire du contrôle à venir.

En cas de contrôle à réaliser en présence du Prestataire (encadrant), les dates et heures d'évaluation seront communiquées par l'AFIPH au Prestataire au minimum 24h avant la date et l'heure retenues de l'évaluation. En cas d'absence du représentant du Prestataire à un contrôle, l'AFIPH pourra appliquer une pénalité forfaitaire de 50€.

En cas de contrôle réalisé sans le Prestataire, l'AFIPH signalera les anomalies constatées via mail ou via tout autre outil mis à la disposition de l'AFIPH par le Prestataire, en joignant dans la mesure du possible des photos afin d'appuyer son constat. En cas d'inexécution partielle ou totale des prestations, le responsable du site AFIPH pourra contacter l'encadrant du Prestataire pour constater l'inexécution de la prestation. Ce dernier devra se rendre sur site sous 24h ouvrées suite au signalement de l'AFIPH.

Si la réclamation de l'AFIPH n'est pas prise en compte et corrigée dans les 24h ouvrées par le Prestataire, une pénalité de 50€ par jour de retard par rapport à la date de notification du manquement sera appliquée par anomalie constatée.

8.4.5. VERIFICATION DE LA PRISE DE POSTE DES AGENTS

Compte tenu de la nature des activités de l'AFIPH, la traçabilité est nécessaire pour les travaux de nettoyage journaliers ou à fréquences périodiques.

Le Prestataire devra s'assurer que ses agents soient présents sur les sites aux horaires d'intervention fixés. Pour ce faire, le Prestataire mettra à la disposition de l'AFIPH un outil de traçabilité des interventions de son personnel (ex : fiche d'émargement) qui permettra de vérifier chaque passage par le/les agents de propreté.

Le Prestataire en présentera une synthèse lors des réunions de pilotage.

Le Titulaire s'engage à remplacer dans les plus brefs délais les employés absents. Toute absence d'intervention relevée n'ayant pas fait l'objet d'une solution validée par l'AFIPH pourra entraîner une pénalité. En cas de retard dans le remplacement du personnel absent dans un délai de 24h causant la non-réalisation de la prestation ou sa non-conformité, une pénalité de 50€ HT par jour calendaire pourra être appliquée par l'AFIPH.

8.4.6. TRACABILITE DES PRESTATIONS DITES « EXCEPTIONNELLES »

Le Prestataire assurera la traçabilité des prestations dites « exceptionnelles » qu'il communiquera dans le document de synthèse mensuel.

8.4.7. SUIVI ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES DEMANDES

Dans le cadre du suivi de la qualité des prestations, le Prestataire aura à répondre aux demandes de l'AFIPH directement sur l'outil de communication convenu et mis en place en place entre les parties.

Le Prestataire consolidera les remarques et les remontées d'informations des utilisateurs, qu'il communiquera au référent AFIPH du site.

Ces réponses seront présentées sous trois rubriques :

- 1) Dysfonctionnement constaté et explications
- 2) Mesures curatives, en précisant les dates et heures du nouveau passage programmé
- 3) Mesures et moyens pris dans le cadre de l'organisation afin d'éviter le renouvellement du dysfonctionnement

Le Prestataire devra donc être en mesure de consulter très régulièrement les outils de suivi et de gestion des demandes d'intervention. Il prévoira en conséquence la permanence d'un interlocuteur en mesure de répondre aux sollicitations de l'AFIPH dans les plus brefs délais et ce par la nomination d'un Responsable de compte client AFIPH facilement joignable. Ce représentant devra connaître parfaitement les sites de l'AFIPH.

Les prestations jugées insatisfaisantes et devant être recommencées ne seront pas considérées comme des travaux de nettoyage supplémentaires. Elles demeurent à la charge du Titulaire et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un nouveau paiement de l'AFIPH. Pour toute prestation jugée insuffisante ou non réalisée, le Prestataire disposera d'un délai de 24h à compter de la communication de cette anomalie par l'AFIPH pour

effectuer les mesures correctives nécessaires conformément à la qualité attendue fixée dans le contrat. Si malgré ce rappel à l'ordre, la prestation n'est pas reprise convenablement dans les 24h, une pénalité de 50€ par jour de retard par rapport à la date de notification du manquement pourra être appliquée par anomalie constatée.

Lorsque le niveau de qualité se révèle à nouveau insuffisant et si la prestation est déclarée non conforme, l'AFIPH est en droit d'appliquer de nouveau cette pénalité.

Des réunions pourront être organisées à la demande de l'AFIPH sur site, en présence des 2 parties, afin de faire le point sur le suivi du marché, les insuffisances constatées et les interventions correctives à prévoir.

Le renouvellement de prestations défectueuses constatées et notifiées par LRAR, sera une cause de résiliation du bon de commande et/ou du marché, sans indemnité.

8.5. REPORTING, PILOTAGE OPERATIONNEL ET STRATEGIQUE

La bonne exécution de la Prestation sera suivie par un comité de pilotage opérationnel site et par un comité de pilotage stratégique avec le service Achats de l'AFIPH selon les modalités indiquées dans le RC-CCAP.

8.6. AUDIT EXTERNES

Les parties conviennent que l'AFIPH pourra faire procéder, à ses frais, à un audit de tout ou partie de la prestation confiée au Prestataire. Cet audit peut être effectué par un cabinet d'audit spécialisé dans le secteur du nettoyage, laissé au libre choix de l'AFIPH.

Le Prestataire s'engage à permettre l'accès, aux auditeurs mandatés par l'AFIPH, aux informations nécessaires à leur mission, étant entendu que la consultation des documents originaux et les entretiens peut se faire dans les locaux du Prestataire et sont limités à l'objet des missions imparties aux auditeurs, les informations recueillies ne pouvant être utilisées à d'autres fins.

Un exemplaire du rapport d'audit est, expressément et gratuitement, remis au Prestataire.

Dans le cas où un rapport d'audit fait apparaître une contradiction entre la prestation réalisée et les obligations du Prestataire, ce dernier s'engage à mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires dans un délai de 7 jours maximum à compter de la notification de l'AFIPH. Si le Prestataire démontre, à juste titre, que ce délai est insuffisant, les parties conviendront d'un délai supplémentaire.

Si les conclusions du rapport d'audit contiennent des recommandations tendant à l'amélioration des règles et procédures internes auditées, le Prestataire adaptera ces recommandations à son exploitation afin d'atteindre les objectifs d'amélioration mis en évidence.

8.7. ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS AFIPH

Sans que cela ne soit une obligation et après accord du Service Achats de l'AFIPH, le Prestataire pourra organiser, une fois par an, une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de chaque site.

9. RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE) ET INNOVATION

Le candidat favorisera, dans la mesure du possible, des produits et méthodes de travail entrant dans une démarche écoresponsable. Le candidat devra être sensible et à l'écoute du marché concernant des solutions ayant un impact réduit tant sur l'Homme que sur l'environnement.

De manière plus globale, l'AFIPH sera sensible à des entreprises engagées en matière de RSE par exemple employant des personnes en situation de handicap, de réinsertion...

10. ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

Pour mener à bien la prestation de nettoyage confiée par l'AFIPH, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et suffisants conformément aux règles de l'art de la profession et dans le respect de la législation.

Attentes particulières :

- Une présentation impeccable et un professionnalisme du personnel du Prestataire
- Une obligation de discrétion et de confidentialité pour l'ensemble des salariés ou fournisseurs du Prestataire.
- Une obligation de connaître l'ensemble des sites de l'AFIPH qui lui sont attribués et leurs spécificités.
- Une obligation d'être le relai de toute demande d'intervention sur le scope de services du présent appel d'offres.
- Un suivi de la prestation à travers la participation à des instances de pilotage.

La mission confiée au Prestataire implique qu'il devra en tant que responsable :

- Mettre en œuvre et mobiliser ses équipes.
- Encadrer et contrôler toutes les missions effectuées (humaines, matérielles et organisationnelles).
- Maintenir une formation permanente adaptée aux exigences des différentes réglementations.

Afin de garantir des prestations maîtrisées, encadrées, optimisées et de qualité, le Prestataire s'assurera :

- De la conformité de la prestation par rapport aux CCAP, CCTP et CDC des sites
- De la parfaite connaissance de l'ensemble des locaux de chaque site
- Du respect des consignes spécifiques à chaque site
- Du respect de son engagement sur les délais d'exécution

- De la réactivité et de la disponibilité de ses équipes pour la réalisation des prestations complémentaires
- Du bon contrôle de la ponctualité, de la présentation, du comportement et de l'esprit de service exemplaire de son personnel
- Du bon suivi des formations
- D'un faible turn-over sur ses équipes dédiées à l'AFIPH, gage de qualité.