

Cahier des Charges Nettoyage

Table des matières

I.	Obligations du prestataire	2
II.	Les sites.....	2
III.	Le personnel	6
	➤ Les horaires	6
	➤ L'annexe 7	6
	➤ Les formations.....	6
	➤ Gestion de l'absentéisme	6
IV.	Les moyens techniques	8
	➤ Produits	8
	➤ Matériel.....	8
	➤ Consommables.....	8
V.	Le suivi	9
	➤ Non-conformité.....	10
VI.	Communication	10
VII.	Obligations de Handicap International	11
	➤ Mise à disposition des moyens	11
	➤ Paiement	11
VIII.	Obligations administratives.....	11
	➤ Plan de prévention	11
	➤ Assurance	11
IX.	Sécurité - Sureté.....	11
X.	Confidentialité	12

I. Obligations du prestataire

Le prestataire s'engage à assurer, durant toute la durée du contrat, le nettoyage et l'entretien de l'ensemble des installations définies par le présent appel d'offre.

La prestation devra atteindre le niveau d'exigence demandé et contrôlé par des indicateurs de performances préétablis.

Le prestataire s'engage à mettre à disposition tous les moyens nécessaires d'ordre matériel ou humain afin d'atteindre les résultats demandés en matière de propreté et d'entretiens.

Pour organiser ces tâches, le prestataire devra proposer son planning de fréquences des prestations, en annexe 1.

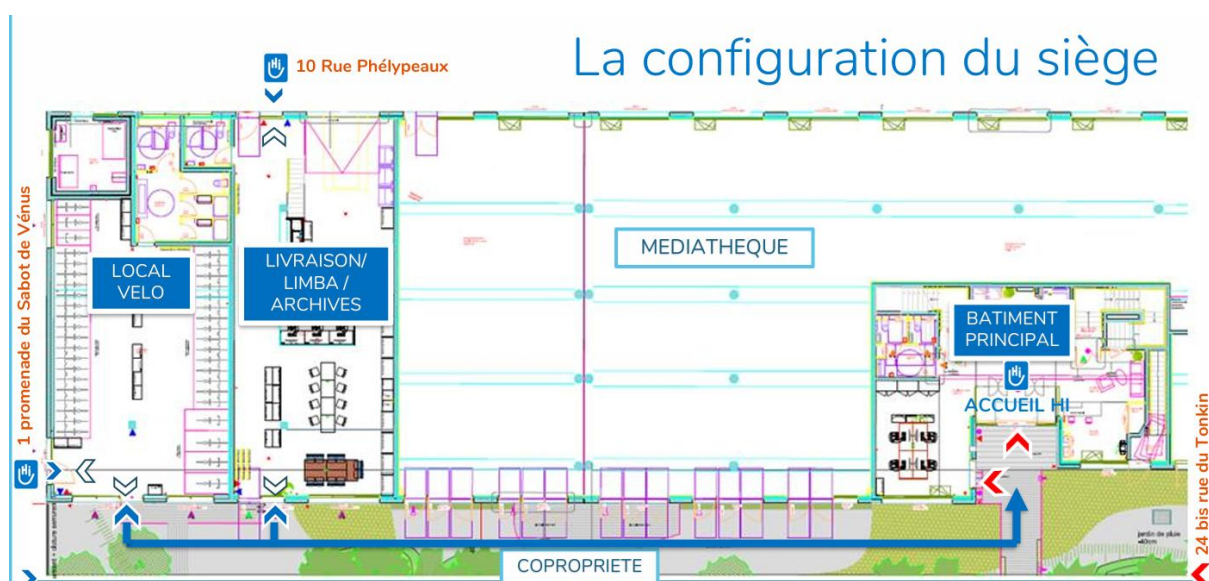
II. Les sites

Les 3 sites sont situés au même endroit mais ne communiquent pas entre eux.

Le bâtiment principal est situé au 24 bis rue du Tonkin. Il est constitué de 6 niveaux. Ce dossier concerne 5 niveaux car le R+4 est loué.

L'atelier/stockage est situé au 10 rue Phélypeaux et le local vélo est situé au 1 promenade Sabot de Vénus.

Si les 3 espaces ne communiquent pas entre eux par l'intérieur, il est possible de passer d'un espace à l'autre en passant par l'intérieur de la copropriété.



La description des typologies de surfaces et des métrages sont disponibles en annexe 1 et 3.

Les locaux de nettoyages sont situés :

- au sous-sol du bâtiment principal, superficie 4,58m² avec point d'eau
- au sous-sol pour le vestiaire
- au 5^{ème} étage, superficie 4,36m², avec point d'eau

Un chariot pourra être laissé à l'atelier pour le nettoyage de l'atelier et de l'espace vélo.

Typologie des espaces	Spécificité des espaces	Détails
Espaces de travail		
	6 bureaux individuels fermés (6 postes)	Chaque poste de travail est composé à minima d'un bureau, d'une chaise et d'un écran
	2 bureaux collectifs fermés (12 postes)	
	Espaces ouverts (214 postes)	
	Mobilier	Dans les espaces de travail sont disposés des armoires hautes et basses, des casiers et des portes manteaux (environ 170 meubles de rangement)
Salles de réunion et cabines acoustiques		
	16 salles de réunion (capacité entre 6 et 18 personnes)	Les salles de réunion sont équipées de tables, chaises, d'armoires, de tableaux blancs, de matériel audiovisuel.
	12 cabines acoustiques	Elles sont équipées d'une table et de fauteuils
Sanitaires		
	Sanitaires	8 blocs sanitaires, 22 WC, 24 lavabos
Couloirs et circulations		
	Paliers	Assise, fontaine à eau, poubelle, distributeur alimentaire
	Couloirs et espaces reprographiques	1 espace copieur (photocopieur, 1 ou 2 armoires)
	Tisaneries (3) 1 par étage	Évier, cafetières, poubelles, plan de travail, placard et distributeur de consommables
	Escaliers (2) et ascenseurs (2)	
Cafétéria		
	Cuisine	2 éviers, 3 frigos, 1 congélateur, 12 micro-ondes, plan de travail et placards.

	Cafétéria (salle OTTAWA)	24 tables, 96 chaises, meubles de rangement, étagères, vitrines d'exposition, fontaine à eau, canapés et tables basses
Hall d'accueil		
	Banque d'accueil	1 banque d'accueil, 2 fauteuils, 1 caisson, un ordinateur avec clavier et souris, 1 téléphone, 1 meuble courrier, 1 copieur.
	Espace d'attente	1 canapé, 1 fauteuil, 1 table basse
	Bureaux ouverts (4 postes)	Bureaux, écran, fauteuils, caissons, meubles de rangement, armoires, 1 téléphone fixe.
Infirmierie		
		Bureau, chaise, canapé, 1 frigo, meubles de rangements fermé et ouvert
Espaces extérieurs		
	Terrasse	17 tables, 68 chaises, 2 salons (canapés et tables basses)
	Loggia (5)	Tables, chaises
Atelier Liimba rue Phélypeaux (accès possible par l'intérieur du jardin)		
	Sanitaire (1 bloc)	1 WC, 1 douche, 1 lavabo
	Cuisine	1 évier, 1 micro-onde, 1 machine à café, 1 frigo, plan de travail, placards
	Ascenseur et escalier et palier	
Local à vélo (accès possible par l'intérieur du jardin)		
	Sanitaire (1 bloc)	2 WC, 2 douches, 2 lavabos
	Mobilier	Casier et armoire

Le mobilier contenu dans chaque espace est illustré par des photographies en annexe 4.

III. Le personnel

Le prestataire s'engage à respecter les textes de loi en vigueur sur les conditions de travail de nuit, la sous-traitance d'activités et notamment les articles L124-L125-1-L125-2-L125-3 et L125-12 du code du travail ainsi que les lois relatives aux contrats numéros 75-1334, 92-1442 et 93-122. La signature du présent cahier des charges par le prestataire constitue son accord et sa reconnaissance du respect de la législation.

Le prestataire fournira au client la liste nominative du personnel d'encadrement qui est le seul habilité à recevoir les instructions du client. Pour des raisons de sécurité le client doit toujours avoir la liste nominative à jour de l'ensemble du personnel présent. Cette liste sera fournie par le personnel d'encadrement mis en place, et indiquera le planning du personnel de surveillance.

➤ Les horaires

Les horaires d'ouverture au public sont de 08h à 18h30 du lundi au jeudi et de 08h à 17h30 le vendredi. Les locaux sont accessibles pour les prestataires de 06h00 à 21h00.

Les bureaux étant majoritairement disposés en espaces ouverts, la notion de bruit et de nuisance sonore est un facteur à prendre en considération dans la proposition.

➤ L'annexe 7

Dans le cadre d'un déménagement, l'annexe 7 ne s'applique pas.

➤ Les formations

Le prestataire s'engage à fournir à son personnel travaillant dans nos locaux toutes formations en lien avec son activité. Il pourra s'agir de formation portant sur l'hygiène, sur les techniques de nettoyage, sur l'utilisation des produits et matériels ainsi que sur les postures au travail (prévention des troubles musculosquelettiques.).

Ces formations devront être effectuées en dehors des locaux de Handicap International au moins une fois par an pour chaque agent de nettoyage.

L'intitulé et la périodicité de ces formations devront être portés à la connaissance de Handicap International.

➤ Gestion de l'absentéisme

Le prestataire, dans le souci de garantir le résultat attendu devra mettre en place les moyens humains nécessaires et ce même si le personnel titulaire venait à devoir s'absenter pour des raisons diverses telles qu'un arrêt maladie ou des congés.

En ce sens, le prestataire s'engage en cas d'absence d'un des agents titulaires à le remplacer par une personne disposant des mêmes prérequis et formations dans un délai de 2 heures.

Les intérimaires ne devront pas dépasser plus de 30% de l'effectif total affecté au site

Il est entendu entre les deux parties qu'en cas de non-remplacement ou d'heures de travail non effectuées, le prestataire ne pourra solliciter la facturation de ces heures.

➤ **Comportement du personnel**

Certaines prestations se déroulant pendant les horaires de travail des salariés, le personnel se doit de faire preuve de discrétion.

De plus, le prestataire s'engage à faire respecter à ses agents les consignes suivantes :

- de ne pas utiliser les téléphones du client pour d'autres motifs que le service.
- de pénétrer dans les locaux en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues.
- de provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail.
- de tenir des réunions sur le site du client.
- de distribuer des brochures, tracts ou journaux.
- de travailler sans la tenue déterminée en commun par l'entreprise retenue et le donneur d'ordre.
- d'introduire de la marchandise destinée à être vendue.
- de manquer de respect au personnel du donneur d'ordre.
- de récupérer pour son compte ou celui de tiers tout matériel, documents ou papiers, même semblant avoir été laissés à l'abandon par le personnel du donneur d'ordre.

Le prestataire devra prendre, si l'une au moins de ces règles devait être dérogée toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser toutes malfaçons dans le travail et toutes dégradations des locaux, matériels ou objets signalées par le donneur d'ordre.

Le prestataire s'engage à rembourser le montant des vols ou des détériorations dues à une malveillance de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance avec laquelle il aura conclu une police à cet effet.

Handicap International se réserve le droit de refuser l'intervention d'une personne en ces locaux si elle estime que cette dernière ne respecte pas les attentes ou que son comportement ne respecte pas les règles mises en place et ce, sans compensation financière.

IV. Les moyens techniques

Le prestataire s'engage à mettre à la disposition de son personnel tout le matériel et toutes les fournitures nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Toutes les fournitures et matériels nécessaires à l'exécution de la prestation sont à la charge du prestataire et devront être changés dès qu'il y en aura la nécessité.

De plus le prestataire sera responsable du stock de ses agents d'entretiens et de son réapprovisionnement sur le site. Les matériels et produits nécessaires au bon déroulement de la prestation ne devront subir aucune rupture de stock.

L'entreprise sera donc en mesure de faire une proposition de gestion de stock appropriée à la prestation.

➤ Produits

Les produits d'entretiens utilisés durant les prestations devront être présentés dans l'annexe 2 de l'appel d'offre. Une liste détaillée des produits devra également être remplie. Handicap International, dans une démarche développement durable, prendra en compte la provenance des produits et leurs labels.

➤ Matériel

Le matériel (aspirateurs, etc..) . devra être régulièrement contrôlé afin qu'il soit en parfait état de marche et en nombre suffisant afin de réaliser la prestation correctement.

Le prestataire sera en mesure de nous présenter un planning des contrôles du matériel dans la réponse à l'appel d'offre.

La liste du matériel devra être remplie dans l'annexe 2 et une documentation technique jointe.

Pour une question d'hygiène, un code couleurs pour les lingettes devra être mis en place selon les tâches à accomplir. (pour exemple : lingette rouge : toilettes, lingette verte : vitres, lingette bleu : bureaux etc....)

➤ Consommables

Les consommables à réapprovisionner quotidiennement dans les sanitaires à chaque étage qui seront fournis par le client sont :

- Savon pour les mains
- Papier WC

Les consommables à fournir par le prestataire sont :

- Sacs poubelles hygiéniques
- Sacs poubelles de tri (tailles et couleur selon les poubelles)

- Les produits de nettoyage

Les consommables devront également être listés dans l'annexe 2.

Le prestataire devra présenter sa procédure d'utilisation des consommables qu'il utilise pour le nettoyage des bureaux et également mettre en place un suivi des stocks afin qu'il puisse alerter le client sur d'éventuels manques ou surconsommations de consommables et d'adapter la quantité.

V. Le suivi

Le prestataire devra en tout point répondre aux critères d'une prestation de qualité.

Chaque candidat présentera ses modes opératoires, outils de mesure et supports qui permettront d'apprécier la prestation.

La prestation devra être évaluée selon des critères quantitatifs, qualitatifs et d'un point de vue RH. Lors de l'évaluation, les points suivants seront observés : le suivi du contrat, le respect des procédures, les procédures de remplacement, la bonne formation du personnel, la réactivité face aux demandes du client.

Une réunion d'inspection devra avoir lieu tous les 3 mois avec la présence de la Gestionnaire des Services Généraux d'Handicap International et le prestataire. Cette opération de contrôle visera à détecter d'éventuelles anomalies, et faire évoluer les procédures afin de les optimiser.

De plus un contrôle contradictoire de la qualité de la prestation devra s'effectuer 1 mois après le commencement de la prestation puis tous les mois. Ce contrôle aura la forme de vérification d'un lieu choisi au hasard dans le bâtiment. Ce contrôle se fera en présence de la Gestionnaire des Services Généraux et d'un représentant du prestataire.

Toutes les dimensions du nettoyage seront reprises, afin d'analyser le niveau de la propreté et de la qualité de la prestation.

Le plan de contrôle qualité aura pour but de :

- Constater les éventuelles anomalies par rapport à la mission de la société de nettoyage
- S'assurer que le prestataire met en œuvre toutes les dispositions nécessaires visant à corriger ces anomalies. Ces anomalies devront être rectifiées dans les 2 semaines suivant le contrôle.
- Affiner si besoin la prestation définie entre Handicap International et le prestataire choisit.

Une fiche de contrôle conforme en tout point au cahier des charges devra être fournie par le prestataire lors de sa réponse, avec possibilité pour Handicap International de la modifier à tout moment.

Des contrôles pourront être réorganisés à l'initiative de Handicap International.

De son côté le prestataire s'engage à effectuer un autocontrôle de la prestation et de le faire parvenir au client tous les mois.

Le prestataire s'engage par ailleurs à organiser une évaluation annuelle des prestations permettant de mesurer le niveau de satisfaction et de connaître les nouvelles attentes d'Handicap International et de son personnel.

➤ **Non-conformité**

Toute non-conformité devra être signalée par écrit au Prestataire.

Le Prestataire disposera d'un délai de 24 heures pour remédier au manquement lorsque celui-ci est rectifiable rapidement, si cela ne l'est pas, le délai sera discuté avec le Client.

À défaut de correction, et au bout de 3 relances, le Client pourra appliquer une pénalité de 10 % du montant mensuel du contrat sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires.

Les pénalités pourront notamment être appliquées en cas :

- d'absence non remplacée du personnel ;
- de non-respect des fréquences d'intervention ;
- de défaut de qualité constaté ;
- de retard répété dans l'exécution des prestations.

VI. Communication

En début de contrat, le prestataire s'engage à fournir à Handicap International des plannings de nettoyage par lots afin que celui-ci puisse les communiquer aux salariés.

Un cahier de liaison devra être mis en place auprès de l'Accueil du client afin que les salariés puissent faire part directement de leurs réclamations.

Pour se faire, un des agents sur site devra obligatoirement savoir lire et écrire le français.

Les réclamations seront formulées l'ensemble de l'équipe des Services Généraux, directement au travers de ce cahier de liaison ou par mail au Responsable de site .

Pour tout échange de mail, la gestionnaire du contrat devra toujours figurer en copie de ces derniers.

VII. Obligations de Handicap International

➤ Mise à disposition des moyens

Handicap International s'engage à fournir aux agents en charge de la prestation de nettoyage des locaux dédiés à l'entreposage du matériel, au stockage d'un minimum de produits et des consommables d'entretiens.

Handicap International s'engage également à mettre à disposition toute énergie nécessaire à la bonne réalisation de la prestation (électricité et eau).

➤ Paiement

Handicap International s'engage également à payer le prestataire par virement bancaire à 30j/fin de mois à compter de la réception avec acceptation de facture, soit 60 jours maximum

VIII. Obligations administratives

➤ Plan de prévention

Les agents d'entretiens travaillant plus de 400h/ an dans les locaux de Handicap International, le prestataire sélectionné se devra de remettre au commencement de la prestation un plan de prévention qui sera réactualisé par le prestataire tous les ans.

➤ Assurance

Le prestataire devra faire son affaire des polices d'assurance à souscrire concernant notamment la dégradation des biens du Client.

Le détail devant être fourni dans le dossier de réponse. Chaque donneur d'ordre pourra, s'il le juge utile, demander le relèvement de leur montant.

Il fait son affaire personnelle des accidents de trajet qui pourraient survenir à ses employés du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat et des accidents de travail de leur fait propre.

IX. Sécurité - Sureté

Le prestataire retenu demeure entièrement responsable de son personnel. Il devra en assurer la sécurité, veiller à ce qu'il/elle respecte les règles de sécurité propres aux matériels et équipements mis à disposition et lui fournir des vêtements de travail adaptés à une sécurité optimale selon les normes de l'INRS : Santé et sécurité au travail. (Gants, chaussures, blouse.)

De plus si des agents d'entretiens travaillent seuls sur certains horaires de la journée, il est nécessaire de mettre en place un système qui prévient de la prise et de la fin de poste de ces personnes.

Nous laissons au prestataire la liberté de nous décrire le processus qu'ils pourraient mettre en œuvre face à cette exigence.

Le prestataire devra faire respecter la réglementation générale en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les consignes de nettoyage et notamment sur les points suivants :

- les alarmes de sécurité
- le travail en hauteur
- la stricte utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage
- l'interdiction de vider les cendriers dans les corbeilles à papier
- l'emploi de serpillière à proximité des conducteurs de prises de courant
- la mise en place de formations sur les règles de la sécurité du travail

Pour entrer dans le bâtiment, un badge et une clé PASS seront remis par agent affecté au site, ainsi qu'au responsable du site.

Le prestataire s'engage à informer immédiatement les Services Généraux en cas de perte d'un des éléments d'accès (badge, clés). Les éléments perdus, volés ou détériorés seront refacturés au prestataire à hauteur de 10€ le badge et 15€ la clé.

Toutes les précautions devront être prises par le prestataire pour que l'état des meubles, immeubles, aménagement, machines, etc.... ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produit ou par l'utilisation de produits mal adaptés.

X. Confidentialité

Le prestataire représenté par son personnel et ses éventuels sous-traitants s'engage à garder une confidentialité totale des informations directes ou indirectes auxquelles il aurait accès durant l'exercice de sa fonction.

L'obligation de confidentialité telle que décrite ci-dessus reste en vigueur pendant toute la durée de l'Appel d'Offres et subsistera durant les cinq années suivantes.