

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

Guide
pour le nettoyage des locaux

Edition 1999

Collection Marchés publics

Groupe permanent d'étude des marchés de produits divers
de l'industrie chimique et parachimique (GPEM/CP)

CIRCULAIRE DE PRÉSENTATION

Recommandation n° G-96 relative au guide de nettoyage des locaux proposée par le groupe permanent d'étude des marchés des produits divers de l'industrie chimique et parachimique (GPEM/CP) adoptée le 15 septembre 1998 par la section technique de la Direction des affaires juridiques.

COMMENTAIRES

La première édition du guide pour les marchés publics de nettoyage des locaux est parue en 1980.

L'intérêt qu'il a suscité a été tel qu'une nouvelle édition est parue en 1988, intégrant l'évolution de la profession et les nouvelles orientations relatives aux prix de règlement des marchés.

La présente édition développe la méthodologie d'élaboration d'un cahier des charges pour une prestation de nettoyage et prend en compte l'actualisation des chapitres des prix.

En outre, elle propose une démarche différente pour le classement des zones et les critères de contrôle de la prestation.

Ce guide a été conçu dans le souci de regrouper en un seul document l'essentiel des informations relatives à la préparation et à la passation d'un marché de nettoyage de locaux.

Il a été établi par le Comité G du GPEM/CP, constitué de spécialistes relevant du secteur public (services acheteurs) et de représentants de la profession des entreprises de nettoyage de locaux.

La mise en commun de leurs expériences a permis l'élaboration d'un document dans le but d'en faire bénéficier les services n'ayant pas de personnels suffisamment spécialisés pour établir eux-mêmes des cahiers des charges satisfaisants.

PUBLICATION

Le présent avis sera publié :

- sans la recommandation :
 - dans *Marchés publics, la revue de l'achat public* (1) ;
 - dans le *Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (B.O.C.C.R.F.)* (2) ;
- avec la recommandation :
 - dans la brochure n° 5719 de la collection « Marchés publics » des Journaux officiels (2).

Mention de l'édition de l'ouvrage sera faite dans *Télégrammes marchés publics* (3).

QUESTIONNAIRE

Ce document est perfectible.

Les suggestions, observations ou critiques éventuelles sont à adresser au bureau du conseil de la Direction des affaires juridiques, tour Mattéi, 207, rue de Bercy, 75572 Paris Cedex 12, en répondant au questionnaire ci-après.

(1) Publication de la Direction des affaires juridiques, en vente par correspondance à la Documentation française, 124, rue Henri-Barbusse, 93308 Aubervilliers Cedex, tél. : 01-48-34-92-75.

(2) En vente à la direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15.

(3) Publication éditée et distribuée gratuitement par la Direction des affaires juridiques, tour Mattéi, 207, rue de Bercy, 75572 Paris Cedex 12.

INTRODUCTION

Le guide du nettoyage des locaux, élaboré par le GPEM/CP, présente une démarche méthodologique générale pour élaborer un cahier des charges de nettoyage, quel que soit le type d'établissement et fournit des conseils pour la composition et la rédaction d'un dossier d'appel d'offres. Il s'appuie sur les critères classiques de propreté mais surtout sur la différenciation de l'établissement en zones à risques de contamination et sur l'analyse des dangers de contamination et des points critiques pour leur maîtrise, ceci afin d'optimiser les moyens à mettre en œuvre pour un niveau de qualité adapté.

La détermination de quatre zones à risques dans un établissement conduit à définir, pour chacune de ces zones, un diagramme des paramètres de nettoyage à prendre en compte selon le contaminant considéré. Les paramètres retenus sont la nature des revêtements et des équipements, les produits, les matériels et les méthodes. La qualification et la formation du personnel d'entretien ainsi que l'assurance de la qualité sont également un gage du résultat attendu.

Ainsi, les moyens techniques et humains déployés pour entretenir chacune des zones à risques d'un établissement seront adaptés au degré de risque et au type de contaminant. Cette démarche de qualité du nettoyage va de pair avec la conception et l'entretien des installations techniques (traitement de l'air), des équipements (traitement des liquides), des textiles, et avec la compétence des personnels travaillant dans la zone à risques, comme le recommande la normalisation européenne sur la maîtrise de la contamination dans les salles propres.

Dans certains cas particuliers, notamment pour les établissements de soins et de santé, l'acheteur se référera également :

- au guide du bionettoyage (brochure n° 5670 – collection « Marchés publics » des Journaux officiels) ;
- au guide du bionettoyage des locaux – Guide de rédaction d'un cahier des clauses particulières (brochure n° 5712 – collection « Marchés publics » des Journaux officiels).

L'acheteur pourra utilement consulter la norme NFX 50-791 « Aide à l'élaboration d'un cahier des charges pour une prestation de nettoyage industriel », ainsi que la norme NFX 50-790 « Lexique de la propreté », relatives aux activités de service de nettoyage industriel.

1. LES MARCHÉS DE NETTOYAGE EN FRANCE

En 1996, 11 711 entreprises (source INSEE-EAE) intervenaient dans le secteur « Activités de nettoyage » de la propreté, répertorié dans le code de la nomenclature d'activité française de l'INSEE 74.7 Z. Au service des entreprises et des collectivités, ces entreprises effectuent l'entretien courant et la remise en état de sites très divers : bureaux, usines, hôpitaux, métro, etc.

1.1. Les entreprises

Environ 60 % du chiffre d'affaires sont réalisés par des entreprises de plus de 100 salariés. 91 % de petites entreprises (CA < 5 MF) représentent 25 % du CA total. Service de proximité, les entreprises de propreté sont implantées près de leurs clients, les sociétés de plus grande taille se démultipliant en réseaux d'agences locales.

Répartition des entreprises selon le nombre des salariés (année 1996) :

- 0 salarié : 32 % ;
- 1 à 5 salariés : 33 % ;
- 6 à 9 salariés : 11 % ;
- 10 à 19 salariés : 9 % ;
- 20 à 49 salariés : 9 % ;
- 50 salariés et plus : 6 %.

La diversité des activités incite les entreprises à se spécialiser, certains segments de marchés requérant des qualifications et des moyens techniques spécifiques. De plus, les entreprises de grande taille se diversifient en proposant des services connexes au nettoyage proprement dit.

Répartition du chiffre d'affaires par activité (1995) :

- nettoyage courant de bureaux et locaux administratifs : 36,20 % ;
- nettoyage spécialisé en milieu industriel (yc nucléaire et informatique) : 10,5 % ;
- nettoyage courant de parties communes d'immeubles : 9,90 % ;
- nettoyage courant de locaux et centres commerciaux : 7,90 % ;
- nettoyage courant d'usines et d'ateliers : 6,50 % ;
- désinfection, dératisation, désinsectisation : 4,80 % ;
- nettoyage courant d'équipements collectifs (écoles, hôpitaux, cabines téléphoniques) : 3,80 % ;
- nettoyage de vitres sur immeubles intérieur et extérieur de plain-pied : 3,8 % ;
- nettoyage véhicules de transport collectif et d'infrastructures de transport : 3,50 % ;
- nettoyage spécialisé en milieu hospitalier : 1,40 % ;
- ramonage : 0,80 % ;
- nettoyage spécialisé en milieu agroalimentaire : 0,60 % ;
- nettoyage extérieur de vitres sur immeubles d'accès difficile : 0,50 % ;
- autres : 9,80 %.

Le chiffre d'affaires du secteur est en progression constante (de 8,4 % de 1991 à 1992, la progression s'étant ralentie de 1992 à 1995 pour atteindre 31,9 milliards de francs en 1995).

1.2. L'emploi

L'UNEDIC recense en 1995, 253 090 salariés qui se concentrent dans les zones géographiques les plus urbanisées (Ile-de-France, Rhône-Alpes, Provence - Alpes - Côte d'Azur, soit plus de la moitié des effectifs nationaux dans ces 3 régions). Le nombre de salariés a régressé entre 1994 et 1995 (- 2,43 %).

Plus de 90 % des effectifs sont des ouvriers et les deux tiers sont des femmes. La part des travailleurs ressortissants d'Etats non membres de l'Union européenne se situe autour de 10 %.

En 1993, 55 % des salariés du secteur travaillent à temps partiel pour une durée moyenne de 5 heures par jour. Près de la moitié des salariés sont employés par les entreprises de plus de 500 salariés (35 % environ par les entreprises de plus de 1 000 salariés).

Répartition de l'effectif par qualification (chiffre 1991) :

- ouvriers : 89,4 % ;
- employés : 3,3 % ;
- techniciens et agents de maîtrise : 4,6 % ;
- cadres : 2,7 %.

1.3. Une profession en rapide expansion

Au cours des 30 dernières années, la profession a connu un développement rapide : en termes d'effectifs, le secteur est passé de 60 000 salariés en 1968 à plus de 253 000 en 1995.

La raison essentielle de cette expansion spectaculaire est le développement du marché des entreprises de nettoyage. En 1978, leur service ne concernait que le quart du marché global, le reste étant accompli par « l'auto-nettoyage » (service d'entretien intégré aux entreprises). En 1994, moins de 50 % des entreprises sont en service intégré (Enquête BIPE Conseil). L'externalisation du nettoyage, même si elle s'est ralentie dans les années 1990 perdure.

Evolution de la part de l'auto-nettoyage (Enquête BIPE Conseil, 1994)

SEGMENTS	ESTIMATION DE LA PART des services intégrés (AFIMIN 1990)	ÉVOLUTIONS depuis 1990
Municipalités	82 %	-
Enseignement	91 %	-
Hôpitaux, cliniques, maisons de retraite	60 %	-
Hôtellerie, restauration, parcs de loisirs	75 %	-
Industrie	63 %	-
Distribution	10 %	=
Bureaux	4 %	=
Logement	82 %	+

Sources : EUROPROPRE d'après données AFIMIN

1.4. Une mécanisation accrue avec des techniques nouvelles

Cette rapide expansion s'est accompagnée d'une mutation profonde des techniques d'entretien, imputable à 3 facteurs :

- une nouvelle architecture (développement de surfaces vitrées, nouveaux revêtements de sol, etc.) ;
- une mécanisation des opérations (nouveaux matériels tels les monobrosses, autolaveuses, nettoyeurs à haute pression, etc.) ;
- le développement d'une industrie chimique spécifique au nettoyage industriel.

**2. MÉTHODE D'ÉLABORATION
D'UN CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
DE NETTOYAGE**

2.1. *Principes de base*

2.1.1. *Qualité du nettoyage*

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène. Cette opération d'élimination (avant tout macroscopique) des salissures particulaires, biologiques, organiques ou liquides est réalisée par un procédé respectant l'état des surfaces traitées et faisant appel, dans des proportions variables, aux facteurs combinés suivants :

- action chimique ;
- action mécanique ;
- température ;
- temps d'action.

Dans certains cas, le nettoyage est complété par des actions spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants, microbiens, particulaires, chimiques ou radioactifs. Il en est ainsi du bionettoyage qui, après l'évacuation des salissures et des produits, complète l'action du nettoyage par l'application de désinfectants actifs sur les micro-organismes indésirables (Guide du bionettoyage, brochure, *J.O.* n° 5670).

Dans de nombreux domaines (pharmaceutique, biomédical, médico-chirurgical, chimique, métallurgique, aéronautique, nucléaire...), la qualité du nettoyage prend une importance considérable pour la qualité des soins ou de la production de divers produits ou sur les process. Les exigences étant très souvent spécifiques, il sera indispensable de les identifier clairement.

La qualité du nettoyage est habituellement vérifiée par l'examen de quatre critères : l'aspect, le confort, la propreté et l'hygiène.

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

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

Les prestations de nettoyage doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore entraînant une perturbation de l'environnement.

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

La propreté est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollution nouvelle, par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

2.1.2. Classement en zones

Assurer le nettoyage d'un établissement de soins et de santé, d'un établissement industriel ou d'une quelconque collectivité demande, de la part du décideur, une réflexion cohérente sur les méthodes appropriées afin d'obtenir la meilleure qualité à des coûts d'exploitation raisonnables.

Les locaux sont habituellement classés selon 7 groupes d'activité :

- logements et bâtiments d'habitation ;
- bâtiments civils ou administratifs, publics ou privés ;
- bâtiments commerciaux ;
- locaux de l'industrie hôtelière et des activités annexes ;
- établissements d'enseignement ;
- bâtiments hospitaliers et annexes ;
- locaux industriels (agroalimentaire, pharmaceutique, électronique, informatique, chimique, nucléaire, automobile, aéronautique, aérospatiale).

Ainsi, pour des raisons pratiques et économiques mais également pour l'obtention d'un niveau de qualité adapté et optimisé, chaque établissement doit être découpé en plusieurs zones, dites zones à risques, liées à leur nature, au type d'activité et à l'importance de la fréquentation des locaux.

A titre d'exemple, une collectivité de jeunes enfants, comme une crèche, représente une population souvent sensible aux divers contaminants de l'environnement. Certains lieux nécessitent une qualité irréprochable de propreté du fait de la présence des enfants : salle de jeux, salle de change, salle à coucher, locaux sanitaires..., d'autres zones plus fréquentées, comme l'entrée de la crèche où se retrouvent parents et enfants, nécessitent des nettoyages répétés, enfin, d'autres lieux, comme les locaux techniques, réclament des prestations de qualité différente.

Un immeuble de bureaux demande une prestation relativement homogène pour l'ensemble des locaux. Néanmoins, certaines zones comportant des équipements particuliers (informatique centralisée, locaux sanitaires, restauration) justifient un niveau de propreté spécifique.

Les installations et les équipements d'un aéroport sont habituellement classés, selon leur destination, en 4 catégories (zones publique, commune, technique et administrative) et ne nécessitent pas les mêmes prestations de nettoyage. Il en est de même pour les grandes surfaces commerciales.

D'autres exemples peuvent être tirés du « Guide sur le bionettoyage » et concernent les établissements de soins ou les industries agroalimentaires.

2.1.3. Elaboration d'un cahier des charges

L'objectif de ce chapitre est de fournir à l'acheteur une méthodologie et des principes de base pour élaborer un cahier des charges de nettoyage qui devrait lui permettre d'optimiser les moyens à mettre en œuvre pour obtenir un résultat évaluable à un juste coût. Cette démarche, à la fois technique et économique, nécessite une coordination étroite avec les utilisateurs.

L'acheteur s'appuiera sur une équipe, fonctionnelle et non hiérarchique, nécessairement pluridisciplinaire, ou sur des personnes compétentes. Celles-ci devront posséder des connaissances spécifiques et une expérience appropriée au domaine considéré : qualité, ingénierie, fabrication, logistique, achats, maintenance. Au mieux, l'équipe comprendra le responsable Qualité, le responsable du secteur concerné (production, conditionnement, stockage, contrôle, service hospitalier...), des experts techniques internes ou externes (contrôle-qualité, laboratoires...), un auditeur interne ou externe, le responsable de la documentation.

La méthodologie de base repose sur le découpage de l'établissement en différentes zones à risques selon le type et le degré de contamination, sur leur identification et leur marquage géographique afin qu'elles soient reconnues de tous.

La séparation en zones à risques conduit, après en avoir mesuré les superficies, à préciser la nature des revêtements (sols, cloisons, supports, objets) et des équipements, enfin à fournir des indications sur les possibles interdictions de produits, matériels, méthodes et, éventuellement, sur les fréquences souhaitées. La compétence du personnel d'entretien évoluant dans la zone considérée sera également adaptée à cette zone.

Pour les établissements où la contamination a un caractère prédominant, la méthodologie proposée repose également sur l'utilisation du système HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), traduit en système ADPCM (Analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise), déjà largement utilisé dans les industries agro-alimentaires, qui offre une démarche systématisée pour analyser et déterminer des dangers spécifiques et maîtriser les points critiques d'une zone à risques par des mesures préventives adaptées.

2.2. Application des principes de base

2.2.1. Définition des zones à risques

Par analogie avec la normalisation européenne (1) une zone à risques peut être considérée comme « un lieu géographiquement défini et délimité, dans lequel les individus ou les produits sont particulièrement vulnérables à divers contaminants : microbiens, particuliers, chimiques, toxiques ou radioactifs ».

Ces zones constituent un environnement maîtrisé ou protégé et apportent à l'individu ou au produit un degré de protection adapté au risque encouru. A cette fin, il est indispensable d'agir sur l'ensemble des facteurs de la contamination de l'environnement car ceux-ci sont multiples et interagissent entre eux. Il faut ainsi maîtriser la qualité de l'air, des surfaces et matériels, des liquides et des textiles, c'est-à-dire le choix et la maintenance des équipements.

Cette cohérence des moyens va de pair avec l'organisation du travail, l'identification et la compétence du personnel évoluant dans la zone à risques déterminée.

Une zone à risques peut aussi comprendre des patients infectés ou des produits contaminés. Elle représente ainsi un danger potentiel pour la collectivité ou l'environnement. Il en est ainsi de certains lieux de soins (isolement septique), de locaux de déchets ou de zones très fréquentées.

Les situations à risques pour la collectivité ou l'environnement sont déterminées en fonction de la vulnérabilité des individus ou des produits présents dans la zone et de l'importance de la contamination provoquée par l'activité exercée dans cette même zone (dangerosité de l'activité) – annexe 1.

A titre d'exemple :

- dans un bâtiment administratif, la salle d'ordinateurs est plus vulnérable que le hall d'entrée ;
- dans un établissement hospitalier, les chambres seront classées différemment selon leur affectation (patient à maintenir en milieu stérile, patient en examen ou chambre de repos pour le personnel).

Les situations à risques pour la collectivité ou l'environnement sont déterminées en fonction de la pathogénicité ou de la dangerosité des contaminants présents dans la zone et des possibilités de transmission de ces mêmes contaminants – annexe 1.

(1) « Technologies des salles propres. – Maîtrise de la biocontamination. Partie 1 : Principes de base et détermination des points critiques de maîtrise dans les zones à risques ». prEN 1632-1 (1994).

Le degré de risque permet de distinguer :

- zone IV : très hauts risques ;
- zone III : hauts risques ;
- zone II : risques modérés ;
- zone I : risques faibles ou négligeables.

En outre, quand deux zones à degrés de risque différents communiquent, la différence entre ces degrés ne doit pas être supérieure à 1.

Définir une zone à risques, c'est également fournir au personnel les moyens de les reconnaître par des identifications spécifiques. Des étiquettes colorées avec précision du type de zone sont apposées sur les portes et les cloisons de chacune des zones à risques. La même identification est utilisée pour les tenues du personnel ou des visiteurs évoluant dans la zone à risques (badges, tenues).

2.2.2. Etablissements pour lesquels la contamination a un caractère prédominant

Bien que la méthode définie ci-après puisse s'appliquer à l'ensemble des établissements quelle que soit leur nature, il est évident qu'elle ne prend tout son intérêt que pour ceux dans lesquels la contamination a un caractère prédominant.

L'établissement est découpé en plusieurs zones selon des situations à risques de contamination, définies par l'équipe pluri-disciplinaire ADPCM ou par des personnes compétentes.

Au sein d'une zone à risques, il est nécessaire de déterminer, pour chacun des paramètres de l'environnement (air, surfaces, supports, liquides, textiles), un certain nombre de points critiques qui influent directement sur la contamination des individus ou des produits, c'est-à-dire chaque site qui offre des possibilités de contamination physique, chimique ou biologique. Pour les micro-organismes, d'origine humaine ou environnementale, il est nécessaire de vérifier les trois conditions de survie, de multiplication et de dispersion.

Ces points critiques doivent être à la fois maîtrisables et contrôlables :

- maîtrisable pour qu'une action spécifique puisse être entreprise afin de réduire et/ou d'éliminer la contamination en ce point critique ;
- contrôlable par la réalisation de mesurages successifs afin de s'assurer du niveau de contamination en ce point.

La méthode ADPCM est un outil, une démarche de pensée cohérente pour identifier des dangers spécifiques (ici les contaminants) et mettre en place les mesures préventives pour les maîtriser.

Le système ADPCM comprend 7 principes :

1. Identifier les dangers potentiels de contamination associés aux zones à risques. On évalue la probabilité d'apparition de ces dangers (risques de contamination) et on identifie les mesures préventives nécessaires à leur maîtrise.

Un audit des opérations, réalisées dans la zone, est nécessaire afin d'obtenir toutes les informations fiables sur les matières premières, les équipements et installations, les procédures, le conditionnement des produits, le stockage et la distribution. On construit ainsi un diagramme des opérations dit diagramme des flux.

La collecte et l'interprétation de ces informations permet d'intervenir sur le procédé avant toute défaillance.

2. Déterminer les points - procédures - étapes opérationnelles - site environnemental - qui peuvent être maîtrisés afin d'éliminer les dangers de contamination ou réduire leur probabilité d'apparition (point critique de maîtrise).

3. Etablir des critères (niveaux critiques et limites de tolérance) qui assurent que le point critique est correctement maîtrisé. Il s'agit de critères visuels, physiques, chimiques ou microbiologiques ; leur niveau à atteindre ou à maintenir est défini selon des normes ou des méthodes éprouvées et reflète des conditions opératoires normales.

4. **Etablir un système de surveillance des critères**, par des observations ou des mesures régulières, afin d'assurer le contrôle du point critique. Un niveau d'alerte de contamination signale une dérive par rapport aux conditions habituelles et nécessite seulement de renforcer les mesures de contrôle.

5. **Etablir les actions correctives** à prendre lorsque le monitoring indique qu'un point critique particulier n'est pas maîtrisé (niveau d'action). Ce niveau de contamination devrait entraîner un arrêt des activités et une remise en question des procédés appliqués.

6. **Etablir la procédure de vérification**, qui comprend des tests supplémentaires, et les procédures de confirmation d'un fonctionnement effectif du système ADPCM.

7. **Etablir un système d'enregistrement** et de documentation concernant toutes les procédures et les informations recueillies.

2.2.3. *Autres établissements. – Découpage en zones*

La personne responsable du marché, qui peut prendre l'avis de personnes qualifiées ou celui des occupants des zones à nettoyer, classe l'établissement en zones suivant les contraintes liées aux personnels ou équipements (par exemple : local informatique, cantine...) et en conservant la désignation de l'annexe 1. Pour ce type d'établissement, les zones I et II seront les plus adaptées, les zones III et IV ne devant être choisies que de façon exceptionnelle.

2.2.4. *Définition du niveau requis de propreté*

a) Contamination à caractère prédominant

Une fois les points critiques déterminés, l'équipe pluridisciplinaire ADPCM devra établir les niveaux de contamination à ne pas dépasser en fonction du degré de risque, la zone étant en activité.

Les niveaux de contamination peuvent être définis de différentes manières : valeurs normatives ou recommandées, valeurs habituelles retrouvées dans la littérature scientifique, valeurs déjà connues dans l'environnement étudié par plusieurs séries d'échantillonnage. Pour les micro-organismes, il faut respecter une diminution d'un facteur 10 entre chaque degré de risque afin de prendre en compte les aléas des mesures biologiques. Des exemples sont fournis en annexe informative des normes européennes.

Les normes européennes d'analyse et de mesure de la biocontamination dans les zones à risques portent sur l'air, les surfaces, les textiles et les fluides. Elles ont le mérite de préciser les principes de collecte des micro-organismes (techniques, plan d'échantillonnage) et sur les méthodes d'analyse en laboratoire : composition et contrôle des milieux de culture, modalités d'incubation, expression des résultats.

L'équipe pluridisciplinaire ADPCM établit le programme de surveillance périodique de la qualité de l'environnement aux points critiques de la zone à risques. Un renforcement de ce programme est décidé, si, par exemple, les niveaux de contamination sont excessifs ou si des travaux de correction sont effectués dans la zone à risques.

b) Autres établissements

Pour chacune des zones à risques, la personne responsable du marché définit le niveau de propreté à atteindre.

Cette définition peut s'appuyer, par exemple, sur un état des lieux suivi d'une analyse des niveaux de propreté existants (à maintenir, à améliorer ou à réduire).

2.2.5. Choix et entretien des équipements adaptés aux besoins

Lors de la définition d'une zone à risques et de la mise au point d'un cahier des charges, le degré de risque pour les individus et pour les produits qui y sont admis ou pour la collectivité et l'environnement devra être déterminé.

La détermination de zones à risques conduit à choisir des équipements et des matériaux adaptés aux situations à risque de contamination et surtout à maintenir leurs performances au cours du temps. Un traitement cohérent doit être appliqué à l'air, aux liquides, matériels et textiles.

Le nettoyage des surfaces et des équipements, par la combinaison harmonieuse de produits, de matériels et de personnel qualifié, sera adapté au degré de risque de contamination de la zone traitée.

2.3. Les procédures de nettoyage

Les performances, et donc la qualité, demandées à une procédure de nettoyage dépendent de la zone à risques de contamination considérée. L'obtention de la qualité requise pour chaque zone est étroitement dépendante du type de contaminant (microbien, particulaire, chimique, radioactif), de la nature des revêtements et des équipements, des états de surface, des produits et des matériels utilisés.

2.3.1. Les revêtements (sols et surfaces) et équipements

Les revêtements de sols et surfaces présents dans les zones IV et III doivent être nettoyables (et désinfectables, si tel est le cas) aussi souvent que nécessaire pour maintenir le niveau d'exigence requis, c'est-à-dire la suppression ou l'inactivation des contaminants. Ces revêtements doivent être imperméables (non poreux). Ils doivent conserver, pendant la durée d'amortissement prévue, une surface sans fissure, fracture, usure...

Les joints seront limités au maximum et particulièrement surveillés. Dans la mesure du possible, les joints seront thermosoudés, étanches et remontant le long des plinthes.

Pour une zone à risques de contamination modérée (zone II), certaines des caractéristiques précédemment décrites ne sont pas obligatoirement exigées : joints thermosoudés, protection d'usine ou remontée le long des plinthes.

Les matériaux et les équipements des zones à faibles risques de contamination n'auront pas de caractère d'exigence très spécifique sinon d'être adaptés à l'activité des zones en question et d'être d'un entretien aisé et en bon état.

En matière de classement à l'usage, on pourra sélectionner indifféremment des matériaux bénéficiant de classement français (UPEC) ou de classements nationaux des autres pays membres de l'Union Européenne, ou enfin de matériaux classés selon les normes européennes en élaboration avancée à la date de rédaction de ce document.

(Le classement UPEC est un classement de durabilité des matériaux de surface en fonction de l'usage ou « classement d'usage » : U = usage, P = poinçonnement ou usure par impact, E = comportement à l'eau et à l'humidité, C = tenue aux agents chimiques. Chaque lettre est munie d'un indice numérique ou alphanumérique qui permet d'indiquer les exigences auxquelles doit satisfaire l'ouvrage concerné ou, symétriquement, les performances d'un produit).

2.3.2. Les produits

La mise en œuvre de méthodes et de produits de protection en situation des sols (résines, cires, émulsions auto-lustrantes ou auto-brillantes, les détergents-protecteurs...) doivent être bannis dans des zones à hauts risques de contamination, en activité (zones III et IV). Ils provoquent des aérosols de particules, inertes et biologiques revivifiables. Ils peuvent être tolérés dans une zone à risques modérés.

Les détergents, de tous types, sont acceptés dans les zones à risques. Ils doivent être biodégradables. Il faut sélectionner le détergent le mieux adéquat au revêtement choisi, voire le désinfectant le mieux approprié au contaminant redouté restant compatible avec le type de revêtement en place (les produits à base de chlore peuvent être préjudiciables à certaines surfaces et sans effet notable de dégradation sur d'autres).

Des désinfectants sont recommandés dans des zones à risques de biocontamination. Ils doivent répondre à certaines caractéristiques aussi bien dans leurs critères de choix que pour leurs méthodes de mise en oeuvre et d'application (cf. Guide du bionettoyage, normes AFNOR et européennes).

2.3.3. Les matériels

Le degré de risque de contamination dans certaines zones (zones IV et III) devrait conduire à une procédure spécifique pour l'introduction de machines. Une attention particulière sera apportée à la constitution (matériaux) et à la maintenance (nettoyabilité) des chariots, s'il est fait usage de ceux-ci.

Les instruments utilisés dans des zones à risques de contamination importante (zones 4 et 3) doivent être faciles à nettoyer et à désinfecter, en matériau non poreux, et ne pas émettre de particules.

Dans le cas du balayage humide, les gazes doivent être en intissé et de préférence à usage unique. Pour le lavage, les franges doivent être lavables en machine, désinfectables et non réutilisables immédiatement (séchées avant leur réutilisation). Les méthodes type serpillère ou Faubert, où l'accessoire de lavage sali est réutilisé dans une solution qui se sature elle-même en salissures, doivent être rigoureusement proscrites dans les zones à risques II, III et IV.

En zone protégée, les tissus d'essuyage et de lavage, les lavettes et chiffonnettes, les raclettes à main ou autres petits accessoires manuels doivent être choisis selon des critères spécifiques en fonction de l'activité dans la zone. Ces accessoires ne doivent pas être en eux-mêmes et dans leur utilisation une source de contamination.

2.3.4. Les méthodes de nettoyage

Le choix de la méthode sera fonction de la nature des salissures rencontrées, des contaminants redoutés, du degré de risque existant dans la zone, de la nature et des états de surface des revêtements, d'un degré d'encombrement.

2.4. Qualification et formation du personnel d'entretien

La compétence du personnel de nettoyage travaillant dans une zone à risques de contamination doit être adaptée au type et au degré de risque afin d'assurer l'efficacité optimale du travail demandé. Un personnel qualifié et formé permet aussi de prévenir la dissémination des contaminants à partir de sources humaines (peau, voies respiratoires supérieures) ou environnementales (surfaces, textiles, fluides..) mais aussi de ne pas interférer avec le bon fonctionnement des équipements et des installations.

2.4.1. Qualification du personnel

Le choix des intervenants dépend de leur propre qualification et de leur motivation vis-à-vis des zones à risques de contamination.

Le niveau de qualification prend en compte les compétences (essentiellement techniques), le niveau de complexité des opérations à réaliser et les degrés d'autonomie, de décision et d'anticipation du personnel.

Le personnel intervenant dans les zones à risques doit être conforme à la nouvelle grille de classification de la « filière exploitation » de la convention collective des entreprises de propreté. Cette dernière permet de distinguer :

Le personnel d'exécution.

Les agents de propreté (AP) exécutent des travaux à partir de consignes précises et impératives, tant au niveau des méthodes de travail et règles de sécurité qu'en ce qui concerne les matériels et produits à utiliser.

Les agents spécialisés de propreté (ASP) mettent en oeuvre des méthodes de travail connues à partir de consignes précises et nécessitant des connaissances spécialisées techniques et/ou liées à un environnement spécifique.

Les agents qualifiés de propreté (AQP) exécutent des travaux qui nécessitent la mise en oeuvre de connaissances professionnelles des matériaux, produits, matériels et modes opératoires pour apprécier la conformité du travail exécuté aux objectifs et résultats fixés. Les connaissances professionnelles peuvent être acquises par formation initiale, continue ou par expérience.

Les chefs d'équipe.

Le chef d'équipe 1 (CE 1) assure la coordination d'une équipe et la bonne exécution des travaux à partir de directives précises et impératives. Il veille au respect de la discipline et des consignes de sécurité. Il participe aux travaux.

Le chef d'équipe 2 (CE 2) assure à partir des directives données la distribution du travail et la bonne exécution des travaux et la coordination d'une équipe de salariés des qualifications AP, ASP et AQP. Il participe aux travaux. Il assure également le respect de la discipline et des consignes de sécurité.

Les agents de maîtrise.

Il s'agit du personnel qui exerce, conformément aux directives données, des fonctions techniques, commerciales et/ou d'encadrement, liées à la préparation, à la réalisation, au suivi des interventions et cahiers des charges nécessitant des connaissances professionnelles acquises par formation initiale ou continue, ou par expérience. Leurs fonctions impliquent de prendre des décisions, dans la limite de la délégation donnée, qui peuvent avoir des conséquences sur l'organisation du travail, les moyens, les matériels et les coûts.

2.4.2. Formation du personnel

La formation professionnelle des agents assurant le nettoyage d'un établissement comportant des zones à risques doit être adaptée à la nature et au degré du risque. Elle comprend, d'une part, une formation de base et, d'autre part, pour les zones où la contamination a un caractère prédominant, une formation complémentaire exigée par l'acheteur qui en fournit alors les éléments (règles de sécurité, règlement intérieur, dispositions propres à une zone...).

Lorsqu'il est fait appel à un organisme de formation, il est nécessaire de se rapporter aux normes AFNOR sur la formation professionnelle :

– X 50-750 (avril 1992) Terminologie.

La présente norme vise la clarification des concepts utilisés par les clients et les prestataires de formation ;

– X 50-756 (avril 1992) Demande de formation : cahier des charges de la demande.

Cette norme définit un cahier des charges relatif à l'expression de la demande de formation. Par ses spécifications, ce document vise à améliorer la clarification d'une demande de formation émanant d'une entreprise et s'adressant à des prestataires de formation ;

– X 50-760 (avril 1992) Organisme de formation : informations relatives à l'offre.

Cette norme définit les critères facilitant l'expression claire d'une offre de formation. Elle s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la prestation des organismes de formation.

La formation du personnel de nettoyage des zones à risques repose sur une triple composante :

- la compétence du ou des formateurs ;
- un programme de formation ;
- l'évaluation de la formation.

La compétence des formateurs.

Les formateurs, internes ou externes à l'entreprise, intervenant dans l'action de formation doivent avoir des compétences à la fois pédagogiques et techniques.

Les formateurs doivent être capables d'aborder des domaines scientifiques souvent complexes et abstraits pour le personnel de nettoyage et donc d'atteindre les objectifs pédagogiques avec les stagiaires (« savoir transmettre »).

Les formateurs doivent avoir une connaissance spécifique et une expertise appropriée du domaine d'application, des équipements et produits et des problèmes de contamination. Pour les applications spécifiques, les formateurs peuvent être un hygiéniste industriel, un hygiéniste hospitalier, un pharmacien, un ingénieur de l'industrie agro-alimentaire, un ingénieur chimiste, un toxicologue...

La formation est donnée soit directement au personnel travaillant dans la zone à risques, soit à des formateurs appartenant à l'établissement. La formation est donnée de préférence sur le lieu de travail, ou à l'extérieur pour les aspects théoriques uniquement.

Pour les zones à risques II ou plus, leurs compétences techniques doivent couvrir les domaines suivants :

- contamination de l'environnement, appliquée à l'établissement ;
- système ADPCM ;
- procédures spécifiques de nettoyage.

Dans le cas d'un organisme de formation extérieur à l'établissement, le programme de formation et les curriculum vitae des formateurs sont fournis au responsable de l'établissement.

Le programme de formation.

Il doit être adapté aux différentes zones à risques et validé par l'équipe ADPCM ou par des personnes compétentes.

Le cahier des charges fixant les modalités d'exécution de l'action de formation entre l'entreprise et l'organisme de formation définit les objectifs de formation, c'est-à-dire ce que les formés doivent être capables de faire dans les situations de travail demandées (compétences).

Les objectifs suivants peuvent être préconisés : le personnel d'entretien devrait avoir acquis, à la fin de sa formation, des connaissances théoriques et pratiques pour travailler dans un établissement comportant des zones à risques.

La liste des thèmes souhaités pour la formation en zones à risques sont les suivants :

Connaissances théoriques.

Les connaissances théoriques, nécessaires pour travailler dans une zone à risques, s'accroissent en fonction du degré de risque et du type de contamination.

Zone I : connaissance du lieu de travail et des risques liés à l'activité, c'est-à-dire :

- les établissements de soins et de santé ;
- la fabrication de matériel médical ;
- les industries pharmaceutiques ;

- la production de réactifs biologiques ;
- l'industrie agro-alimentaire ;
- la biotechnologie et la génétique microbienne ;
- la fabrication de réactifs et de matériaux ultra-purs ;
- les laboratoires de contrôle ;
- les industries électronique et spatiale ;
- ...

Lecture des consignes de sécurité et compréhension des idéogrammes.

Zone II : définition, détermination et reconnaissance des zones à risque :

- connaissances sur les différents paramètres définissant les zones à risques ;
- principes de la démarche ADPCM et des zones à risques (si la zone considérée le nécessite) ;
 - évaluation du risque ;
 - définition du diagramme ;
 - connaissance des différentes étapes du système ADPCM.

Zones III et IV : connaissances spécialisées sur les problèmes de contamination adaptés au domaine spécifique d'application.

Dans le cadre de la biocontamination, les connaissances spécialisées portent sur la microbiologie de l'environnement :

- définition de termes microbiologiques fondamentaux (par exemple : biocontamination, particules biologiques viables, bioaérosol...)
- les micro-organismes de la biocontamination (bactéries, virus, champignons, parasites) : structure, vie dans l'environnement ;
- adhésion bactérienne sur les surfaces (biofilms) ;
- sources de la biocontamination : êtres humains et supports inertes ;
- voies de transmission des micro-organismes.

Quelle que soit la zone à risques, la connaissance et la compréhension des équipements, matériels et procédures utilisés seront adaptés au niveau de propreté requis.

Connaissances pratiques.

Le personnel d'entretien est également formé en situation dans les zones à risques. Les objectifs de cette formation pratique sont :

1. Application des connaissances et de la compréhension des zones à risques *in situ*.
2. Auto-discipline et auto-contrôle dans les zones à risques (organisation du travail)
3. Limites des interventions dans les zones à risques.
4. Contrôle de qualité sur le terrain.
5. Evaluation des résultats sur le terrain.

L'évaluation de la formation.

A la fin de la formation, le personnel travaillant dans une zone à risques doit subir un contrôle de connaissances qui permet de vérifier si les objectifs de la formation ont été atteints. Le stagiaire doit être capable de répondre à un questionnaire d'évaluation des résultats de la formation proposé par l'équipe de formation et établi en synergie avec le client demandeur. Ce questionnaire porte sur le programme théorique, adapté à chacune des zones à risque de l'établissement, et à l'application sur le lieu de travail.

Un certificat d'aptitude à travailler dans une zone à risque particulière (niveau de capacité) est délivré par le dispensateur de formation à l'opérateur et à l'entreprise de nettoyage dont il dépend. Il doit habiliter une personne à travailler en zones à risques sous réserve que les contrôles *in situ* soient satisfaisants eux-aussi après la formation. Dans le cas inverse, une formation complémentaire doit être assurée.

Le responsable de l'établissement peut s'assurer de l'adéquation de la formation fournie à son personnel, en fonction de la zone à risques où il travaille. Un questionnaire d'évaluation ou une évaluation de la pratique de la personne sont utilisés.

2.5. Diagramme des paramètres du nettoyage

Le diagramme des paramètres à prendre en compte pour élaborer un cahier des charges de nettoyage (annexe 2) est une aide au recensement, par type de contaminant et par zone à risques, des diverses contraintes, obligations ou consignes du nettoyage.

Selon les risques (microbiens, particuliers, chimiques ou radioactifs) et le type de zone à risques, sont précisés les locaux en question, la nature des revêtements et des équipements, les opérations, les produits et matériels interdits, ainsi que la compétence des personnels intervenant dans la zone considérée.

Les différentes grilles, rédigées par l'acheteur, présentent plusieurs intérêts :

- définir avec précision les besoins ;
- faciliter l'analyse des offres ;
- faciliter la surveillance des travaux.

2.6. Assurance de la qualité

L'assurance de la qualité est « l'ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité ».

Dans le cadre d'un marché, l'obtention finale de la qualité de la prestation nécessite des obligations partagées par le fournisseur et par l'acheteur. Ce dernier doit exprimer ses exigences de façon la plus précise et la plus exhaustive possible, de son côté le fournisseur doit mettre en place les moyens nécessaires pour y répondre. Ceci est vrai pour les produits, les matériels et les personnels qui doivent être adaptés aux différentes situations, mais également pour les exigences d'assurance de la qualité.

Revenant à la définition ci-avant, deux éléments doivent en être soulignés :

- la démonstration en tant que de besoin que les actions prévues ont bien été réalisées ;
- la confiance apportée au client quant à l'obtention de la qualité.

2.6.1. Définition des exigences par l'acheteur

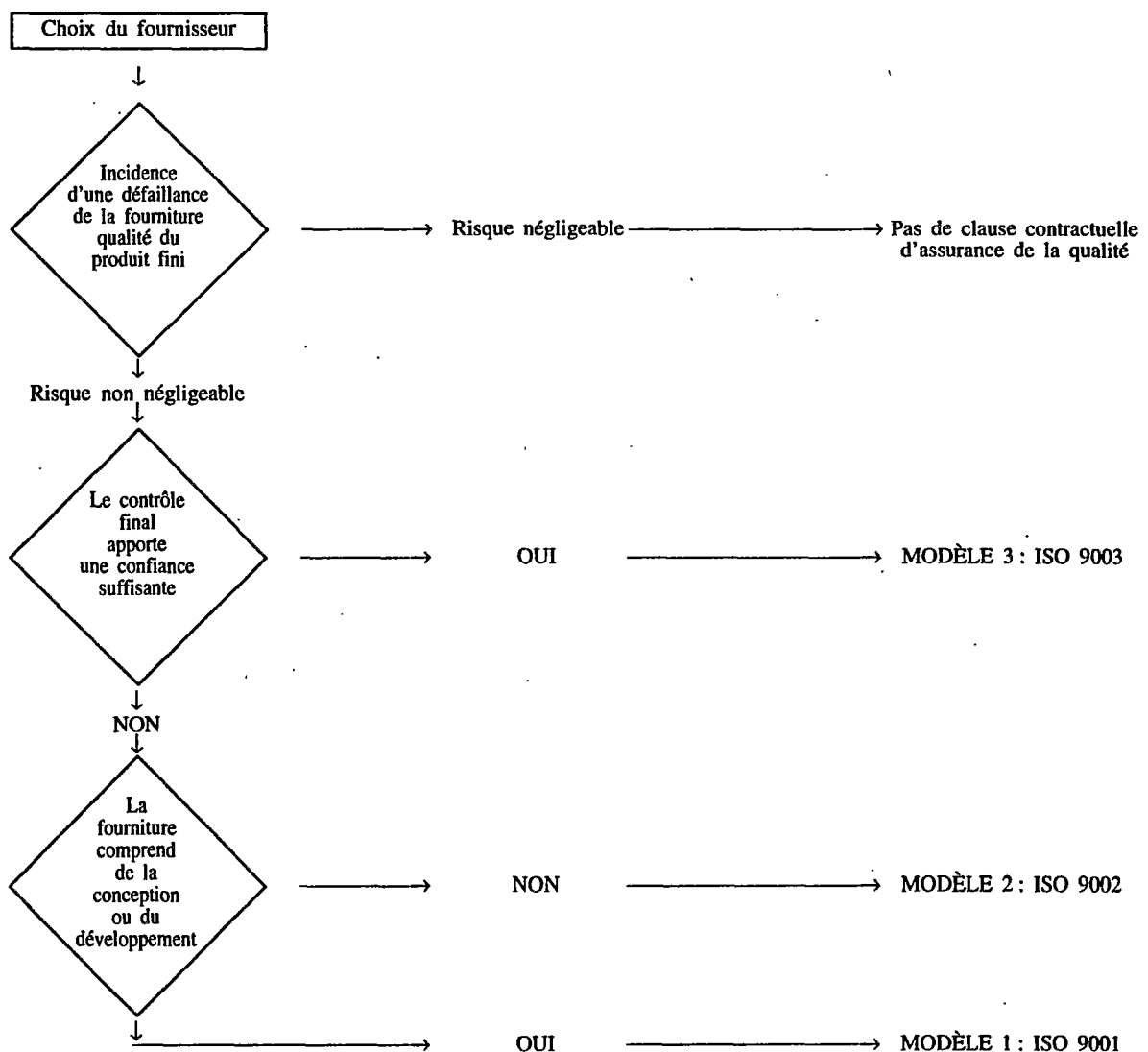
L'acheteur ayant défini son besoin suivant les principes de base exposés au paragraphe ci-avant, doit adapter ses exigences en matière d'assurance de la qualité. Cette adaptation porte sur l'existence ou non d'une clause contractuelle d'assurance de la qualité, sur le partage des responsabilités entre l'acheteur et le fournisseur en ce qui concerne les modes, la fréquence si nécessaire, les méthodes et les critères de contrôle et sur le type de document justificatif à établir par le prestataire.

2.6.2. Exigences d'assurance de la qualité

Ces exigences peuvent être :

- pas de clause contractuelle, si les risques de la zone à nettoyer sont négligeables ;
- choix d'un modèle normalisé basé sur les référentiels NF EN 29000 (ISO 9000) qui sont par ordre croissant d'exigences :
 - NF EN ISO 29003 : lorsque le contrôle final suffit pour démontrer la qualité ;
 - NF EN ISO 29002 : lorsque le contrôle final ne suffit pas et où les opérations de nettoyage doivent être formalisées ;
 - NF EN ISO 29001 : lorsque la prestation comprend une part de conception ;
- exigences d'assurance de la qualité spécifiques à la prestation.

La démarche du choix est explicitée par la figure ci-après.



Cet arbre de décision est adapté du document AFNOR « Le manuel qualité – Outil stratégique d'une démarche qualité » de Bernard Froman.

Cette exigence de l'acheteur, explicitée dans les documents d'appel d'offres, implique que les candidats justifient l'existence d'un système qualité correspondant. Cette justification peut être apportée par l'entreprise :

- soit par référence à une certification de système qualité délivrée par un organisme certificateur reconnu ;
- soit par la description de son système qualité au travers un manuel qualité et les procédures applicables dont les références seront fournies dans la réponse à l'appel d'offres.

2.6.3. *Partage des responsabilités entre acheteur et prestataire*

Pour chaque type de prestation de nettoyage (directement lié à l'indice de risque de contamination de la zone), l'acheteur devra décrire :

- la méthode de contrôle ;
- les lieux et la fréquence de contrôle ;
- les critères retenus ;
- le mode de contrôle (autocontrôle-inspection par un représentant de l'acheteur).

A cet effet, un document de suivi des opérations de nettoyage pourra être utilement établi.

2.6.4. *Documents justificatifs*

Pour un établissement donné, le découpage en zones et les exigences d'assurance de la qualité correspondantes ayant été définis, l'acheteur devra préciser le type de documents justificatifs que devra établir et éventuellement lui remettre le prestataire.

C'est ainsi que, pour une zone ne nécessitant pas d'exigence d'assurance de la qualité, il peut être envisagé de ne vérifier les documents justificatifs du prestataire qu'en cas de constatation de non-respect des résultats. Par contre pour une zone à haut risque, l'établissement des documents de comptes rendus ou d'enregistrements et leur remise éventuelle peut être exigée.

2.6.5. *Rappel des documents relatifs au système qualité*

Les documents doivent être limités tant en nombre qu'en complexité et réservés aux actions fondamentales.

Ces documents sont principalement :

a) Le ou les manuels qualité (ou assurance qualité) :

- manuel qualité (MQ) :
 - « document énonçant la politique qualité et décrivant le Système Qualité d'un organisme » – ISO 8402. Ce manuel à usage interne, voire confidentiel, peut traiter de management de la qualité ;
- manuel assurance qualité (MAQ), à vocation contractuelle, traite de l'aspect assurance qualité.

b) Plan qualité (PQ) :

- « ensemble des documents énonçant les pratiques, les moyens et la séquence des activités liées à la qualité, spécifiques à un produit, projet ou contrat particulier » – NFX 50 163.

c) Les procédures :

- « la procédure est une manière spécifiée d'accomplir une activité » – ISO 8402.

Il s'agit donc d'un ensemble de règles écrites propres à une activité, c'est-à-dire à un organisme, à un secteur de cet organisme, à un atelier, à une opération de fabrication ou de contrôle, à une action d'assurance de la qualité, etc.

On distingue plusieurs types de procédures :

- les procédures générales, applicables à l'ensemble de l'organisme ;
- les procédures spécifiques aux différents secteurs de l'organisme ;
- les procédures spécifiques à différents produits ou contrats en cours.

d) Documents opérationnels.

Il s'agit, par exemple, des documents de suivi démontrant que ce qui a été prévu a été réalisé suivant les exigences requises et par la personne compétente (document de suivi comportant l'ordre chronologique des différentes phases d'une action, procès-verbal).

Mais il peut s'agir également de documents préparatoires, ou exécutifs (cahier des charges fonctionnel, protocoles, spécifications, instructions, consignes, etc.).

3. COMPOSITION D'UN DOSSIER D'APPEL D'OFFRES ET DE MARCHÉ

AVERTISSEMENT

1. Le guide du GPEM/CP doit être considéré comme un document de travail utilisable à l'occasion de marchés publics de nettoyage de locaux, et non comme un document réglementaire et contraignant. Un autre guide mentionnera le traitement des déchets.

2. En matière de marchés publics de nettoyage de locaux, la procédure de consultation est, en règle générale, celle de l'appel d'offres, et le CCAG applicable est celui des marchés publics de fournitures courantes et de services.

3. Les imprimés de base à utiliser sont diffusés par l'Imprimerie nationale ; la mise à jour des références est disponible par Minitel sur le 36.15 CCM et sur le 36.16 CCM.

Les entreprises nationales et établissements publics à caractère industriel et commercial peuvent, s'ils y voient des avantages, s'inspirer de ces imprimés en faisant, en fonction de leur statut propre, les modifications nécessaires.

En ce qui concerne le règlement de la consultation, le CCAP et la déclaration du candidat, les acheteurs devront se référer aux documents types.

Lorsque des adaptations particulières aux marchés de nettoyage se révèlent nécessaires, le présent document fournit des conseils à l'acheteur. Pour tous les autres documents composant le dossier de consultation (CCTP, tableaux des zones...), des clauses types sont proposées.

4. Il est recommandé aux rédacteurs d'appels d'offres, et de marchés d'utiliser les termes du lexique de la propreté NF X 50-790.

5. En règle générale, il est recommandé aux acheteurs de définir les prestations objets des marchés, plus par des résultats à obtenir (tels que locaux à nettoyer, moyennant tels critères de qualité de la prestation) que par les moyens conditionnant la qualité de ces résultats (tant de personnes, tels matériels et tels produits pendant telles durées).

6. Les indications du CCTP-type établi par le GPEM/CP ne sont pas exhaustives. Elles correspondent à des cas courants (locaux administratifs à usage de bureaux sans condition particulière de secret des documents). Dans d'autres hypothèses, la personne publique sera conduite à prévoir d'autres clauses : par exemple, en ce qui concerne les locaux susceptibles de recevoir des radiations ionisantes, il faut ajouter des conditions telles que le port du dosimètre, le passage dans des sas, le port de vêtements adéquats de protection...

Tous les locaux spécifiques (laboratoires, salles d'opération, musées...) nécessitent que des clauses appropriées soient ajoutées à celles du CCTP type.

7. Il est très important que chaque entreprise concurrente effectue une visite des lieux et compare ce qu'elle voit au descriptif du dossier de consultation.

Cette visite des lieux pourra faire l'objet d'une attestation de visite délivrée par la personne publique ou son délégué, et pourra, si le RC le prévoit, être exigée à l'appui de l'offre à peine de nullité de cette dernière.

8. Il est souhaitable également que toute offre portant sur une somme globale forfaitaire soit appuyée d'un devis unitaire détaillé.

Il est souhaitable que les contrats prévoient, alors, que ces « éléments de prix » soient utilisés pour déterminer les nouveaux prix de règlement en cas de : modification des locaux (un étage supplémentaire par exemple) ; pour déterminer les pénalités en cas d'opérations inexécutées ou mal exécutées ; en cas de changement dans la nature des sols ou des équipements à entretenir et nettoyer ; ou en cas d'erreur du rédacteur sur les estimations initiales des quantités.

9. Dans le présent guide, l'acheteur désigne la personne responsable du marché dans le cas des marchés de l'Etat et de ses établissements publics, et l'autorité compétente dans le cas des collectivités territoriales et de leurs établissements publics.

3.1. Liste des pièces d'un dossier et documents types correspondants

INTITULÉ DES DOCUMENTS	RÉFÉRENCES
Règlement de la consultation.	Appels d'offres ouverts : Imprimé en cours de refonte. Pour être informé sans délai de la sortie des nouveaux imprimés, surveiller l'Internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Plus : Conseils de rédaction ci-après.
Lettre de candidature et habilitation du mandataire par ses cotraitants.	DC 4 (disponible à l'Imprimerie nationale) Cerfa n° 30-3550
Déclaration du candidat.	DC 5 F/98 (Cerfa n° 30-3551-candidats établis en France) ou DC 5 E/98 (Cerfa n° 30-3552-candidats non établis en France) (volet 1) DC 6/98 (Cerfa n° 30-3553) (volet 2) (disponibles à l'Imprimerie nationale)
Acte d'engagement.	Imprimé en cours de refonte. Pour être informé sans délai de la sortie des nouveaux imprimés, surveiller l'Internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. (Placer au dossier un modèle DC 4 et un modèle DC 4 bis pour que les candidats puissent choisir le mode de règlement du marché).
Annexe financière à l'acte d'engagement.	Imprimé en cours de refonte. Pour être informé sans délai de la sortie des nouveaux imprimés, surveiller l'Internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.
Cahier des clauses administratives particulières (CCAP).	Imprimé en cours de refonte. Pour être informé sans délai de la sortie des nouveaux imprimés, surveiller l'Internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Plus : Conseils de rédaction ci-après.
Cahier des clauses techniques particulières (CCTP).	Modèle ci-après.
Tableau récapitulatif des besoins.	
Document contractuel ne faisant pas partie du dossier de consultation :	
Cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés de fournitures courantes et de services.	Brochure n° 2014 des J.O. (disponible aux Journaux officiels)

L'identification des documents cités est basée sur la situation à la date de l'édition du guide. L'acheteur devra veiller à utiliser les documents en vigueur à la date de la rédaction du cahier des charges.

Imprimés à utiliser pour rédiger les dossiers d'appel d'offres et de marché.

L'ensemble des documents référencés ci-dessus est édité et vendu par l'Imprimerie nationale sous les références indiquées.

L'acheteur trouvera ci-après des conseils adaptés aux marchés de nettoyage pour rédiger le règlement de la consultation et le CCAP. En ce qui concerne le CCTP, un modèle type est proposé qui comporte des clauses types et des commentaires associés. Les commentaires sont en italique afin de les distinguer des clauses types.

3.2. *Conseils pour la rédaction des documents*

Il convient de rappeler que la rédaction précise et détaillée des documents contractuels constitue une exigence fondamentale pour un partenariat efficace entre l'acheteur et le prestataire.

3.2.1. *Règlement de la consultation*

Le règlement de la consultation faisant l'objet d'un imprimé (voir références du tableau précédent), il est recommandé au rédacteur du marché d'utiliser ce document.

Celui-ci appelle les remarques suivantes qui sont particulières aux marchés de nettoyage :

Il convient de savoir que les entreprises de nettoyage ont convenu, dans l'annexe 7 de leur convention collective nationale « d'assurer la continuité du contrat de travail des salariés attachés à un marché ». S'agissant d'un accord à conclure entre les entreprises de nettoyage des locaux sortante et entrante, l'acheteur public n'a en principe pas à intervenir ; toutefois, en cas de remise en concurrence et afin d'alerter les entreprises candidates au marché sans qu'elles aient à se faire connaître auprès du précédent titulaire, et réduire les risques liés à l'exécution par le nouveau titulaire, le règlement de la consultation doit prévoir que l'annexe 7 à la convention collective nationale peut recevoir application ; il y a lieu de joindre en outre au dossier la liste complète de l'effectif du chantier dont le modèle figure en annexe au texte précité.

Cadre C : division en lots

L'acheteur peut avoir intérêt à diviser la prestation en lots. Cette division peut s'opérer par bâtiment (ou ensemble de bâtiments) destiné à une même activité ou par zones à risques telles que définies au paragraphe 2.2.1.

L'attention des acheteurs est appelée sur le fait qu'en cas de regroupement de bâtiments ou de zones dans un même lot, le jugement des offres portera sur l'ensemble du lot qui ne pourra être attribué qu'à une seule entreprise.

A l'inverse, la division en lots entraîne la possibilité d'attribution de marchés à plusieurs entreprises, chaque lot étant jugé séparément.

Cadre E : offres

Point 1 :

Il y a lieu de faire figurer et de joindre en annexe à l'acte d'engagement, le bordereau des prix unitaires.

Point 8 :

Un certificat de visite des locaux doit être établi et joint à l'offre. Lors de cette visite, il devra être vérifié que tous les moyens techniques nécessaires à la bonne exécution de la prestation existent (alimentation électrique, arrivée d'eau, évacuations d'eau.). Les spécificités dues aux zones à nettoyer devront être précisées (revêtements particuliers, difficultés éventuelles d'accès à certaines zones). Le degré d'usure éventuel, ou les souillures non éliminables devront être notés.

Critères de sélection des offres.

Le choix et le classement des critères de sélection des offres sont effectués selon les modalités définies au chapitre 4.

L'acheteur doit apporter un soin particulier à la rédaction de ce cadre, dans la mesure où seuls les critères annoncés doivent être utilisés pour sélectionner les candidats.

En plus d'apporter les précisions ci-dessus, le rédacteur veillera à donner les références actualisées de la déclaration du candidat, telles qu'elles sont rappelées au tableau du point 3.1.

3.2.2. Cahier des clauses administratives particulières

Le CCAP faisant l'objet d'un imprimé type (voir référence au tableau du point 3.1), il est recommandé au rédacteur du marché d'utiliser ce document.

Celui-ci appelle les remarques suivantes qui sont particulières aux marchés de nettoyage :

Article 1 : objet du marché

Durée du marché :

– en général 1 an.

Il est vivement recommandé de ne pas dépasser trois ans, afin de remettre les prestations en concurrence à intervalles périodiques raisonnables. Toutefois, pour les marchés nécessitant de la part de l'entreprise, des investissements matériels particulièrement coûteux et justifiés par l'objet du marché, cette durée peut exceptionnellement être portée à cinq ans.

Article 2 : documents contractuels

Dans les annexes à l'acte d'engagement figurera notamment le bordereau de prix unitaires (annexe...);

Le CCAG applicable aux marchés de nettoyage est le CCAG applicable aux marchés de fournitures courantes et de services.

Article 3 : périodicité d'exécution

Lorsque rendue nécessaire par la nature de la zone à nettoyer, l'acheteur précise la périodicité d'exécution de chacune des prestations dans le bordereau de prix unitaires.

Lorsque cette périodicité n'est pas précisée par l'acheteur, les entreprises candidates doivent faire figurer ce critère dans leur offre, en justifiant que les résultats obtenus restent conformes aux exigences spécifiées entre deux interventions.

Article 4 : conditions d'exécution

a) Délais de remise des documents par le titulaire

DÉSIGNATION DES DOCUMENTS	DÉLAIS
Justifications d'assurances	15 jours à dater de la notification de l'acceptation du marché
Liste nominative des travailleurs	8 jours à dater de la notification de l'acceptation du marché
Calendrier mensuel des prestations	20 jours à dater de la notification de l'acceptation du marché
Liste des matériels	20 jours à dater de la notification de l'acceptation du marché
Liste des produits	20 jours à dater de la notification de l'acceptation du marché
Projet d'installation du chantier	20 jours à dater de la notification de l'acceptation du marché

b) Calendrier mensuel des prestations

Le titulaire devra soumettre au visa de la personne publique, dans le délai fixé à l'article 3.2 du présent cahier, le calendrier mensuel des prestations à exécuter, établi selon le cadre fixé par la personne publique.

c) Organisation du travail

L'organisation du travail devra respecter les dispositions ci-après.

c.1. Effectifs

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations décrites, notamment à l'article T 2 du CCTP, la répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, basée notamment sur les périodicités définies à l'article T 2 du CCTP, seront fixés par le titulaire dans le mémoire justificatif annexé à son acte d'engagement.

Le titulaire devra appliquer la législation en vigueur pour les modes de répartition qu'il proposera.

c.2. Encadrement du personnel

Si le CCAP le prévoit, le titulaire devra obligatoirement affecter en permanence au chantier un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du CCTP.

Il sera assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer un encadrement et une surveillance efficaces ; il devra se rendre aux convocations de la personne publique en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières au personnel en place.

Sur un chantier important, il est recommandé de prévoir que l'entreprise dotera son personnel d'appareils de recherche.

c.3. Accès aux locaux et équipements

La personne publique dotera le titulaire de clés en quantité suffisante permettant l'accès à certains locaux intéressés par les prestations.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt la personne publique des exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif en vigueur.

En fin de marché, le titulaire sera tenu de remettre à la personne publique les clés confiées initialement.

d) Locaux, matériels et prestations mis à la disposition du titulaire

Le titulaire devra soumettre à la personne publique, dans le délai fixé à l'article 3.2 du présent cahier, le projet de ses installations.

d.1. Locaux

Les locaux désignés ci-après seront mis à la disposition du titulaire.

A titre gratuit, les locaux suivants :

-
-
-

A titre onéreux, les locaux suivants :

-
-
-

Les contrats d'occupation de ces locaux seront souscrits directement par le titulaire auprès de la personne publique.

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. Les interventions de la personne publique, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation, seront facturées au titulaire.

d.2. Matériels

Le matériel ci-après sera mis gratuitement à la disposition du titulaire :

-
-
-

La responsabilité de la personne publique ne pourra être recherchée en cas d'accident survenant à l'occasion de l'utilisation, par le personnel de l'entreprise, du matériel désigné ci-dessus. Il appartiendra au titulaire, qui reconnaîtra avoir reçu le matériel en bon état de marche et conforme aux normes et règlements de sécurité :

- De remettre à disposition de la personne publique le matériel, qui devra éventuellement être modifié pour satisfaire à l'évolution des normes imposées par les règlements d'hygiène et de sécurité.

Il conviendra de veiller à mentionner, dans le procès-verbal prévu du présent CCAP, toutes les indications nécessaires concernant l'entretien du matériel et les règles de sécurité à observer.

b) De remettre, suivant le programme qui sera défini par la personne publique, le matériel à disposition de la personne publique pour lui permettre d'assurer les opérations normales de maintenance et les visites de contrôle.

Le titulaire devra immédiatement signaler par écrit toutes déficiences constatées avant ou en cours d'utilisation, et susceptibles de provoquer un accident. Il sera responsable des dégradations autres que l'usure normale, et des conséquences qu'elles pourraient avoir dans le cas d'utilisation dans des conditions normales du matériel prêté.

Les réparations du matériel désigné ci-dessus, consécutives à un usage irrationnel ou à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité, seront effectuées par la personne publique et facturées au titulaire.

d.3. Prestations

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau froide nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par la personne publique.

Les fournitures d'énergie électrique, d'eau et de téléphone dans les locaux mis à disposition du titulaire à titre onéreux et désignés à l'article 4.1 du présent cahier feront l'objet de contrats passés entre le titulaire et la personne publique.

Les frais afférents à ces prestations seront facturés au titulaire aux tarifs en vigueur pour les fournitures à des tiers. En principe, ils ne seront pas déduits des acomptes. Toutefois, la personne publique pourra, sans mise en demeure préalable, en retenir le montant sur les sommes dues au titulaire.

e) Sujétions résultant des activités d'exploitation

Le titulaire ne pourra se prévaloir pour éluder les obligations du marché ou pour élever une réclamation des sujétions qui pourront être occasionnées par les activités d'exploitation des locaux, notamment par l'interruption ou le report de toute opération décidée par la personne publique.

f) Service minimal en cas d'arrêt de travail

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies par la personne publique, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité.

Par exemple :

- nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires ;
- ramassage, enlèvement et évacuation, dans les conteneurs, des papiers, cartons, bouteilles, gobelets, déchets alimentaires et objets divers dans les zones publiques ;
- collecte et vidage des poubelles et cendriers dans les récipients prévus à cet effet et évacuation dans les conteneurs.

La personne publique a intérêt à inviter l'entreprise à négocier cette clause avec ses partenaires sociaux.

g) Travaux dans les locaux et installations en service

Les dispositions du décret n° 77-1321 du 29 novembre 1977 sont applicables. Le titulaire et la personne publique procéderont avant le commencement des prestations à une information réciproque sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées. Cette information fera l'objet d'un procès-verbal. Le titulaire sera tenu aux mêmes obligations avec ses sous-traitants.

h) Conditions d'exécution par le titulaire de prestations de nettoyage pour le compte de tiers

Pour mémoire,

L'exécution par le titulaire de prestations de nettoyage pour le compte de tiers occupants des locaux
.....
sera subordonnée à l'autorisation de

Article 8 : prix

Il est rappelé que les textes de référence en matière de prix sont les suivants :

- code des marchés publics :
 - pour les marchés de l'Etat et de ses établissements publics autres que ceux ayant un caractère industriel et commercial : articles 78 à 82, article 171 ;
 - pour les marchés passés au nom des collectivités territoriales et de leurs établissements publics : articles 275, 277, 278 et 345 ;
- décret n° 79-992 du 23 novembre 1979 pris en application de l'article 79 du code des marchés publics (marchés de l'Etat et de ses établissements publics autres que ceux ayant un caractère industriel et commercial), JO du 25 novembre 1979 ;
- circulaire du 5 octobre 1987 (tous marchés), JO du 24 octobre 1987.

Forme des prix.

Le marché est traité à prix unitaires : les prix unitaires du bordereau seront appliqués aux surfaces réellement nettoyées ou entretenues.

Le marché est traité à prix forfaitaire : la décomposition annexée à l'acte d'engagement sera utilisée en cas de changement dans la nature des travaux pendant la durée de validité du marché.

a) Les prix unitaires : dans ce cas, les candidats reçoivent un cadre de bordereau de prix et un cadre de détail estimatif énumérant les diverses prestations à exécuter et comportant :

- une colonne où figurent les surfaces de sols, classées par catégorie pour chaque immeuble, les surfaces de vitres, le nombre de lavabos... ;
- une colonne dans laquelle le concurrent doit porter un prix unitaire pour chaque prestation ;
- une colonne où, pour chaque poste, le candidat fait figurer le produit des chiffres indiqués dans les deux premières colonnes.

Le total des produits partiels figurant dans le détail estimatif constitue le montant de la proposition.

(L'inconvénient de cette méthode résulte de la difficulté de vérification de ces décomptes, car l'acheteur ne saurait envisager de procéder au contrôle systématique des travaux réellement effectués ; elle peut au plus prévoir des sondages inopinés pour s'assurer de la bonne exécution des prestations. Dans ce cas, comme d'ailleurs dans le cas du forfait, une bonne méthode consiste à ouvrir un cahier dans lequel les usagers sont invités à formuler leurs observations sur la propreté des locaux : mais ces observations ne sont pas contradictoires, et ne constituent, pour la personne publique, qu'une information qui peut l'inciter à faire preuve de vigilance.)

b) Le prix forfaitaire : les candidats sont invités à faire figurer dans leur acte d'engagement un montant global annuel, qui peut d'ailleurs être un montant par immeuble ou par groupe d'immeubles si la consultation prévoit un allotissement.

C'est la solution qui convient dans des cas simples, qui peut se traduire par des paiements mensuels d'un montant égal au douzième du forfait.

Cependant, elle n'est pas facile à mettre en œuvre dans les éventualités suivantes :

- calcul de la modification du montant et des paiements successifs en cas d'erreur sur les estimations initiales des quantités ;
- calcul de la réfaction ou du non-paiement pour des travaux mal faits ou non exécutés ;
- calcul de la plus- ou moins-value en cas de modification des surfaces à nettoyer, en cours d'exécution du contrat ;
- calcul du règlement en cas de changement de la nature des sols, en cours d'exécution du contrat.

Il est possible de pallier ces difficultés en demandant aux candidats de produire, à l'appui de leurs propositions, un tableau de décomposition du forfait faisant apparaître des prix unitaires par type de sol ou par vitrage. Ces prix unitaires sont annuels et tiennent compte de la fréquence contractuelle des travaux ; ils sont multipliés par les surfaces figurant au tableau de description des locaux.

Il n'est pratiquement pas possible de prévoir, dans cette décomposition, des prix unitaires pour les prestations telles que : vidage des poubelles et des cendriers ; entretien des sanitaires. Il suffit de rassembler les prix correspondants dans une rubrique unique : « Autres prestations ».

Prix de règlement.

a) Prix ferme.

Le marché est traité à prix ferme(s) ou à prix unitaires fermes.

Cette forme de prix de règlement est recommandée pour les marchés d'une durée égale ou inférieure à douze mois, une telle durée n'étant pas, dans le contexte économique actuel, de nature à faire encourir des aléas majeurs tant aux titulaires des marchés qu'à l'administration contractante à raison de l'évolution des conditions économiques pendant la période d'exécution des prestations.

b) Prix ajustable.

L'emploi de cette forme de prix de règlement peut être recommandé aux acheteurs publics à condition d'utiliser un indice représentatif de l'évolution du prix de la prestation nettoyage des locaux.

Or il s'est avéré que l'indice mensuel services d'entretien du logement utilisé couramment comme référence pour ajuster le prix des contrats de nettoyage des locaux ne vérifie pas cette condition.

Par conséquent, il convient désormais de prendre l'indice de prix de vente industriels, service de nettoyage, pour référence dans les marchés publics de nettoyage de locaux.

Il est toutefois précisé que les dispositions de marchés en cours d'exécution, qui auraient prévu un ajustement des prix par référence à l'indice ci-dessus indiqué, devront en tout état de cause être appliquées jusqu'au terme desdits marchés. Toute modification apportée à ces dispositions pourrait en effet être considérée par le juge comme irrégulière car remettant en cause les conditions de la mise en concurrence initiale.

c) Prix révisable

Cette forme de prix de règlement est recommandée pour les marchés d'une durée supérieure à un an. La formule de révision proposée ci-dessous comporte, à côté des paramètres habituels « salaires et charges » et « produits et services divers », un paramètre « outillage » représentatif du coût des moyens mécaniques employés (aspirateurs, mono-brosses, rotocleaners, injections-extractions ou autres matériels particuliers...), la valeur des coefficients affectant ces différents paramètres étant modulable en fonction du degré de mécanisation des prestations. A cet égard, les fourchettes mentionnées sont indicatives, les acheteurs publics restant libres d'adapter la pondération proposée à la réalité de leur chantier et à ses caractéristiques particulières.

Le(s) prix forfaitaire(s) ou unitaire(s) figurant à l'acte d'engagement ou dans une annexe à celui-ci est réputé (sont réputés) établi(s) aux conditions économiques du mois de (par exemple, mois de la date limite de remise des offres). Ce mois est appelé mois zéro (Mo).

Ce (ou ces) prix est (sont) révisable(s) annuellement, le (par exemple, le 1^{er} janvier de chaque année et pour la première fois le 1^{er} janvier . ou à la date anniversaire de la notification du marché) par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \left[\alpha + \beta \left(a \frac{S}{S_0} + b \frac{O}{O_0} + c \frac{Psd D}{Psd D_0} \right) \right]$$

dans laquelle :

- la valeur de α ne pourra pas être inférieure à 0,125 et celle de β supérieure à 0,875 (avec $\alpha + \beta = 1$) ;
- le total des valeurs retenues pour les coefficients a, b et c doit être égal à l'unité ;

P : prix révisé ;

P₀ : prix initial ;

S₀ : indice mensuel du coût horaire du travail d'activité du secteur services principalement rendus aux entreprises, publié au Bulletin mensuel de statistiques (BMS) de l'INSEE, tableau 3, ligne 2.15 ;

O₀ (paramètre « outillage ») : indice mensuel de prix de vente industriel (PVI) « Chariots de manutention automoteurs » (identifiant CPF n° 29.22.04), publié au BMS de l'INSEE ; valeur de cet indice pour le mois zéro (Mo), ou pour le mois zéro moins x mois ;

PsdD₀ : indice mensuel des « produits et services divers catégorie D », publié au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ; valeur de cet indice pour le mois zéro (Mo), ou pour le mois zéro moins x mois ;

S, O et PsdD : valeurs des indices définis ci-dessus afférentes au mois de révision ou au mois de révision moins x mois ;

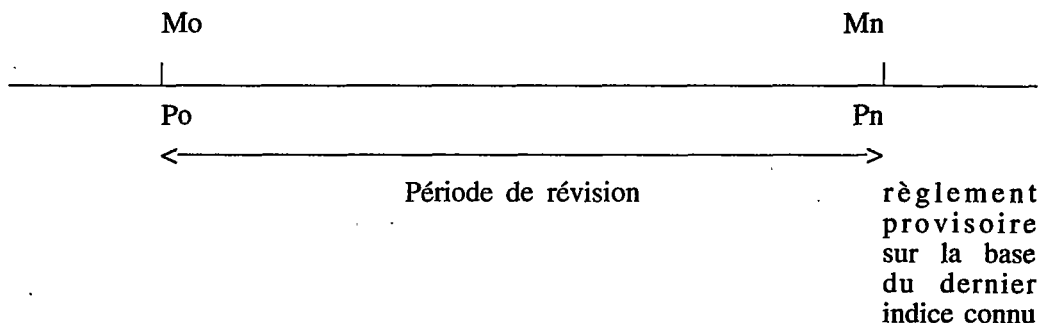
a : de 0,60 à 0,80 ;

b : de 0,05 à 0,20 (cette dernière valeur étant applicable à des prestations mettant en œuvre des moyens mécaniques très importants et utilisant, de ce fait, moins de personnel) ;

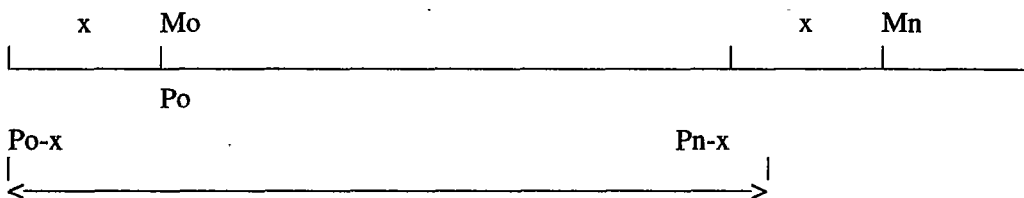
c : de 0,15 à 0,20 ;

Exemple :

1. Révision sur la base des indices afférents.



2. Révision sur la base du décalage de lecture x prévu au marché.



Période de révision

Article ... : Rythme des acomptes, des paiements partiels définitifs et du solde

Le marché étant considéré comme s'exécutant de façon continue, les décomptes, factures ou mémoires, établis selon un modèle fixé par la personne publique, seront remis au début de chaque mois, pour les prestations effectuées le mois précédent, à la personne publique, par lettre recommandée avec avis de réception postal ou contre récépissé dûment daté et inscrit sur un registre tenu à cet effet.

a) Marché traité à forfait

Le montant à facturer est le douzième du forfait annuel, révisé comme dit à l'article 8. Seront déduites, le cas échéant, les réfections et les pénalités prévues à l'article « pénalités ».

b) Marché traité à prix unitaires

Le montant à facturer résulte de l'application des prix du bordereau révisé comme dit l'article 8, aux quantités réellement effectuées. Il sera tenu compte, le cas échéant, des réfections et pénalités prévues à l'article « Pénalités ».

Article ... : Pénalités

D'une manière générale, les réfections s'appliquent à des défauts d'exécution ; les pénalités s'appliquent à des retards dans l'exécution.

Lorsqu'une prestation aura été effectuée de manière défectueuse, il y aura lieu d'appliquer une réfaction sur les prix correspondants.

Les réfections seront fixées soit en pourcentage des prix, soit en valeur absolue.

Exemple de réfections :

- réfections sur le plan « aspect » :

Les opérations qui n'auront été exécutées que partiellement donneront lieu à l'application d'une réfaction d'une valeur correspondant aux prestations non réalisées ou réalisées que partiellement ;

- réfections sur le plan « hygiène » et « confort » et « propreté » :

Telles que définies à l'article T.2 du CCTP. Tout défaut constaté fera l'objet d'une réfaction.

Il est recommandé, afin d'éviter toute contestation, de contrôler contradictoirement les prestations et d'établir les réfections et pénalités en présence de l'entreprise ou de son représentant.

Le non-respect du calendrier mensuel dans les conditions normales des prestations à exécuter, visé à l'article III.3 du CCAP, la mauvaise exécution ou l'exécution partielle de ces opérations pourra donner lieu en plus de la réfaction de prix prévue à l'article IV.1 du CCAP, à une pénalité.

Pénalités relatives aux absences du personnel devant assurer une permanence :

Toute absence d'une durée égale ou supérieure à quinze (15) minutes sera décomptée pour une 1 heure.

Les pénalités et réfections sont cumulables ; elles s'appliquent également aux locaux et équipements mis à la disposition du titulaire, au titre de l'article III.5.1. du CCAP.

Exemples de pénalités :

- sur le plan « confort » tel que défini à l'article T.2 du CCTP, tout défaut ou manquement constaté fera l'objet d'une pénalité de francs ;
- sur le plan « hygiène » tel que défini à l'article T.2 du CCTP, tout défaut ou manquement constaté fera l'objet d'une pénalité de francs ;
- pour les sanitaires, tout manque d'approvisionnement des distributeurs de papier, de savon et de rouleaux essuie-mains, donnera lieu à l'application d'une pénalité de francs par manquement et par demi-heure indivisible ;
- toute salissure sur les installations et équipements, due notamment à une mauvaise utilisation des matériels et produits par le personnel de l'entreprise, tout abandon de ces matériels et produits en dehors des locaux mis à leur disposition, donnera lieu à l'application d'une pénalité de francs.

La non-exécution répétée d'une prestation peut donner lieu à l'application d'une réfaction et d'une pénalité progressives.

Article ... : Rubrique libre

Les points suivants sont à traiter :

- assurances.

Le titulaire ainsi que les cotraitants désignés dans le marché devront justifier, dans le délai fixé à l'article 3.2 du présent cahier et avant tout commencement d'exécution, qu'ils sont titulaires d'assurances garantissant leur responsabilité à l'égard des tiers et de la personne publique en cas d'accidents ou de dommages causés par la conduite des prestations ou les modalités de leur exécution.

En cas de bâtiments ou d'équipements spéciaux, il convient que la personne publique précise les montants minimaux.

- clauses relatives au personnel.

Liste nominative du personnel :

a) Le titulaire devra fournir à la personne publique, dans le délai fixé à l'article 3.2 du présent cahier, la liste nominative du personnel. Cette liste sera tenue à jour mensuellement ;

b) Il devra fournir, en outre, les renseignements nécessaires à l'établissement des laissez-passer permanents qui seront exigés pour la circulation de ce personnel sur (dans)

Visites médicales :

Le titulaire devra obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumettra, d'autre part son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique seront consignées par le titulaire sur un registre spécial.

Vêtement de travail :

Le titulaire devra doter le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection, d'un type et d'une couleur agréés par la personne publique.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Comportement du personnel :

Le personnel de l'entreprise devra faire preuve de la plus grande correction.

Une attitude réservée du personnel assurant la maintenance et l'hygiène des groupes sanitaires sera particulièrement exigée ; aucune sollicitation de pourboire ne sera admise.

3.2.3. Cahier des clauses techniques particulières

SOMMAIRE

T 1. Objet du marché.

T 2. Finalité des prestations.

T 3. Repérage et description des installations et des équipements.

T 4. Provenance et qualité des matériels.

T 5. Provenance et qualité des produits.

T 6. Organisation des prestations sur le site.

Nota. – Pour les milieux particulièrement sensibles, il convient de se rapporter aux considérations générales du chapitre 2.

T 1. Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de prestations de nettoyage de(s) locaux

Compléter par la localisation des prestations faisant l'objet du marché, éventuellement en conformité avec les indications figurant aux articles 1^{er} du règlement de la consultation et du cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

T 2. Finalité des prestations

La qualité du nettoyage est habituellement vérifiée par l'examen de 4 critères (l'aspect, le confort, la propreté et l'hygiène) qui sont définis au 2.1.1.

Les principaux moyens de contrôle de chacun de ces critères sont les suivants :

Aspect.

1. Brillance : réflectomètre ou brillancemètre avec 2 niveaux de mesure :

- moyenne arithmétique : niveau de brillance ;
- écart-type : homogénéité de la brillance.

L'échelle de mesure varie de 0 à 100.

2. Décoloration : chromatomètre.

Confort.

1. Air ambiant : mesure du CO₂.

2. Glissance : mesure du coefficient de frottement avec un glissancemètre.

3. Humidité relative : hygromètre de contact ou méga-ohmmètre, mesure exprimée en % ou en MΩ.

4. Antistatique : méga-ohmmètre, mesure en MΩ.

Propreté.

1. Salissures non adhérentes :

- déchets : visuel par comptage ;
- poussières :
 - frottis + Bacharach, échelle de 0 à 9 ;
 - patin de mesure du niveau d'empoussièrement (bassoumètre), échelle de 0 à 14 ;
 - aspirateur étalon (pour mémoire) ;
 - compteur de particules (pour mémoire).

2. Salissures adhérentes :

- tâches, couleurs ;
- traces grasses de doigts : visuel par comptage ;
- encrassement.

Hygiène.

1. Surfaces :

- prélèvement par contact :
 - boîtes de contact ;
 - lamelles de contact ;
 - écouvillonnage ;
- prélèvement par « décrochage » :
 - pistolet de prélèvement.

2. Air ambiant :

- prélèvement par aspiration : impacteur bactériologique.

Pour chacun de ces critères, le titulaire devra respecter les niveaux suivants :

LOCAL/SURFACES	RÉFÉRENCE/CRITÈRE CONTRÔLÉ	NIVEAU

Nota. – Un état des lieux préalable à la consultation permet de mesurer les niveaux existants et, par rapport à cette référence, de choisir les niveaux exigés.

Un exemple d'application est donné en annexe 3.

T 3. Repérage et description des installations et des équipements

Nomenclature.

Le nom du site, le repère du bâtiment, le niveau le repère du local (si tous les locaux ne sont pas repérés, ils peuvent être regroupés par fonction) sont définis ci-après.

.....

Plans.

Les références des plans ou schémas de repérage inclus au règlement de la consultation sont citées ci-après :

– référence échelle

Activité.

L'activité du local ou la fonction est définie ci-après.

Exemples d'activités à répertorier :

- bureaux de direction ;
- bureaux ;
- sanitaires ;
- hall public ;
- zones de circulation publique ;
- zones de circulation privée ;
- laboratoire ;
- infirmerie ;
- atelier ;
- salle de préparation agroalimentaire ;
- chambre d'hôpital ;
- salle informatique.

Accessibilité des locaux.

Le donneur d'ordres précisera les zones difficilement accessibles (vitrierie, etc.), et les moyens mis à disposition de l'entreprise prestataire pour y accéder.

Surfaces.

La nature des surfaces à nettoyer est précisée ci-après :

- les sols ;
- les vitres : extérieures, intérieures (dans ce cas, préciser s'il s'agit d'une ou de deux faces) ;
- les revêtements muraux ;
- les objets meublants (tables, lampes, cendriers, poubelles...).

Le prestataire devra les vérifier lors de la visite préalable des lieux.

Nature des revêtements.

Par type de surface, la nature des revêtements est précisée ci-après :

- sol :
- revêtements muraux :
- objets meublants :

Exemples de revêtements de sol à répertorier :

- carrelage vitrifié ;
- carrelage non vitrifié ;
- carrelage autre ;
- revêtement thermoplastique à couche PVC ;
- revêtement thermoplastique dable homogène ;
- linoleum ;
- revêtement textile traité ;
- aiguilleté ;
- planchers bois.

Taux d'occupation.

Certains locaux ont des taux d'occupation beaucoup plus élevés que d'autres. Il est important de les signaler car les interventions d'hygiène et de propreté sont plus conséquentes.

Exemple :

- laboratoire : 6 personnes ;
- bureaux : 2 personnes.

Evacuation des déchets

Le donneur d'ordres précisera :

- la nature des déchets collectés par le prestataire ;
- le local de stockage ;
- le tri sélectif et les moyens à disposition ;
- la limite de prestation quant à l'évacuation des déchets ;
- les horaires d'enlèvement sont définis ci-après :
 - nature :
 - local de stockage : le (ou les) local (aux) est situé
 - les limites de prestation :
 - les déchets devront être enlevés de h mn à h mn.

T 4. Provenance et qualité des matériels

Le titulaire devra fournir, dans le délai fixé à l'article 4 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP), la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels ;
- des références d'utilisation.

a) Le titulaire devra les présenter à la personne publique sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit.

b) Les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

La personne publique se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

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

T 5. Provenance et qualité des produits

Le titulaire devra fournir, dans le délai fixé à l'article 4 du CCAP, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits ;
- d'un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs ;
- d'un échantillon référencé de ces produits.

La personne publique se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire, à ses frais.

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

T 6. Organisation des prestations sur le site

1. Protection des installations.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

2. Projet d'installation du site.

Le titulaire devra soumettre à la personne publique, dans le délai figurant à l'article 4 du CCAP, le projet d'installation du site.

3. Acheminement du matériel et des produits.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.

Conditions particulières (charges ponctuelles limites, charges réparties limites).

4. Stockage du matériel et des produits.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités requises pour une période de... Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par la personne publique et aux frais du titulaire.

5. Branchements.

a) Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par...

b) Le titulaire devra 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 étant proscrit.

Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Il lui appartiendra enfin, d'avertir son personnel, que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui est interdit.

4. SÉLECTION DES ENTREPRISES ET CHOIX DU MIEUX-DISANT

Les entreprises seront sélectionnées notamment sur la base des garanties professionnelles et financières présentées. Les critères suivants sont donnés de manière non limitative et à titre indicatif.

L'acheteur indiquera, dans le règlement de la consultation, les critères qui seront utilisés pour le choix de l'offre.

Les critères suivants sont donnés de manière non limitative et à titre indicatif :

- prix des prestations ;
- coût d'utilisation ;
- valeur technique de l'offre ou de la variante comportant notamment une indication non contractuelle des moyens mis en œuvre :
 - moyens humains (nombre d'heures, d'agents...);
 - moyens techniques (matériels, produits...);
 - pertinence de la solution proposée à travers la présentation d'un dossier technique étayé ;
 - existence d'un système de contrôle interne ;
 - capacité de s'engager vers une obligation de résultat ;
- délai d'exécution ;
- assurance qualité : le prestataire doit être capable de présenter son engagement en terme d'assurance qualité ainsi que l'organisation spécifique et les moyens qu'il compte mettre en œuvre au niveau du chantier ;
- qualification des personnels : la qualité de la prestation d'une entreprise de propreté dépend directement de la qualité des hommes qui en font partie. Aussi les actions de l'entreprise en matière de gestion des ressources humaines (formation, évaluation, sécurité et prévention) doivent être prises en compte.

Cette politique de gestion des ressources humaines fera l'objet, de la part des candidats, d'une note de présentation détaillée (date et nature des formations, nombre de personnes formées, mode opératoire précis en matière d'évaluation, de sécurité et de prévention) ;
- rapidité d'intervention.

5. ANNEXES

Annexe 1. – Différenciation en zones à risques.

Annexe 2. – Diagramme des paramètres à prendre en compte pour l'élaboration du cahier des charges.

Annexe 3. – Exemple de tableau des critères contrôlés et des niveaux à respecter.

ANNEXE 1. – Différenciation en zones à risques

Pour un individu ou un produit.

La combinaison des facteurs de vulnérabilité ou état de réceptivité d'un individu ou d'un produit (degré de risque : 1 à 4) et des facteurs de contamination liés à l'activité exercée ou dangerosité de l'activité (degré de risque : 1 à 4) permet de définir une situation à risques et d'obtenir un indice de risque sur la grille ci-après.

Pour la collectivité ou l'environnement.

La combinaison des facteurs de pathogénicité ou de dangerosité des contaminants (degré de risque : 1 à 4) et de leurs possibilités de transmission (degré de risque : 1 à 4) permet de définir une situation à risques et d'obtenir un indice de risque sur la grille ci-après.

L'indice calculé conduit à différencier dans l'établissement des zones à risques, selon le degré de risque attribué, et à préciser le niveau requis de propreté ou de protection afin d'adapter les équipements, les méthodes de nettoyage et la compétence du personnel d'entretien.

O	A	1	2	3	4
1		1	2	3	4
2		2	4	6	8
3		3	6	9	12
4		4	8	12	16

A = abscisse : état de réceptivité ou dangerosité du contaminant.

O = Ordonnée : dangerosité de l'activité exercée ou possibilités de transmission du contaminant.

Indice de risque de contamination :

12-16 : zone à très hauts risques = Zone IV.

6-9 : zone à hauts risques = Zone III.

2-4 : zone à risques modérés = Zone II.

1 : zone à risques faibles ou négligeables = Zone I.

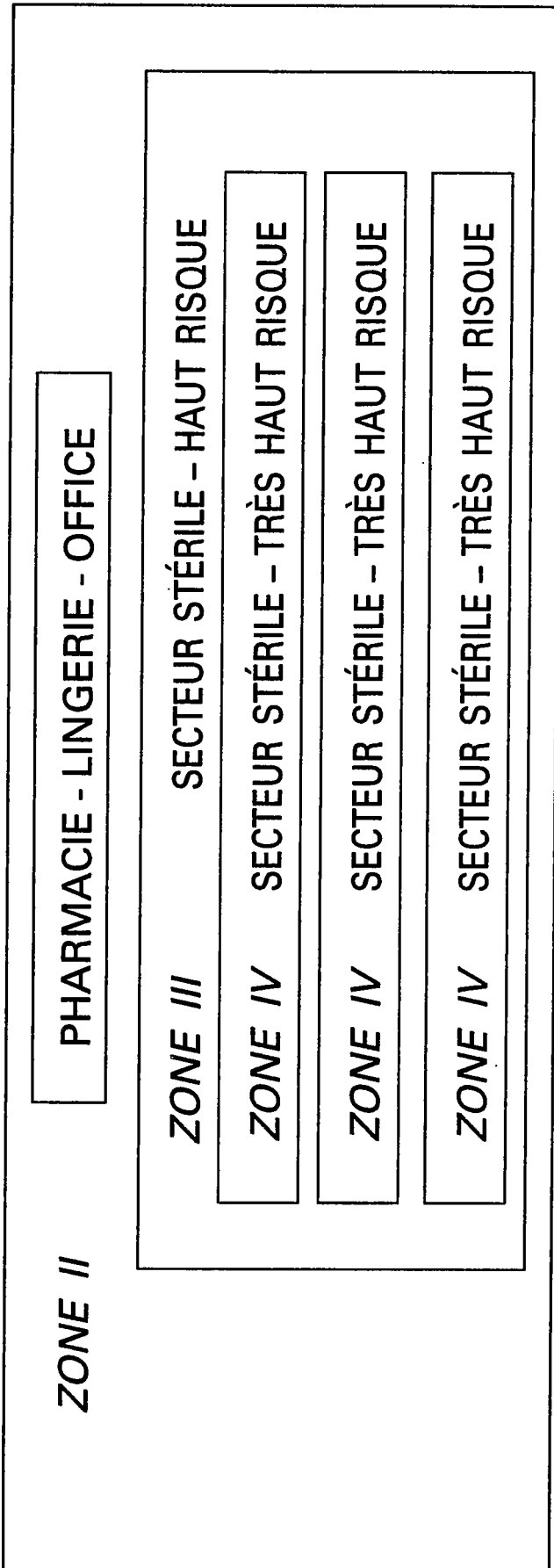
Deux exemples sont donnés pages suivantes :

- atelier de peinture ;
- service hématologie d'un hôpital.

ZONE I

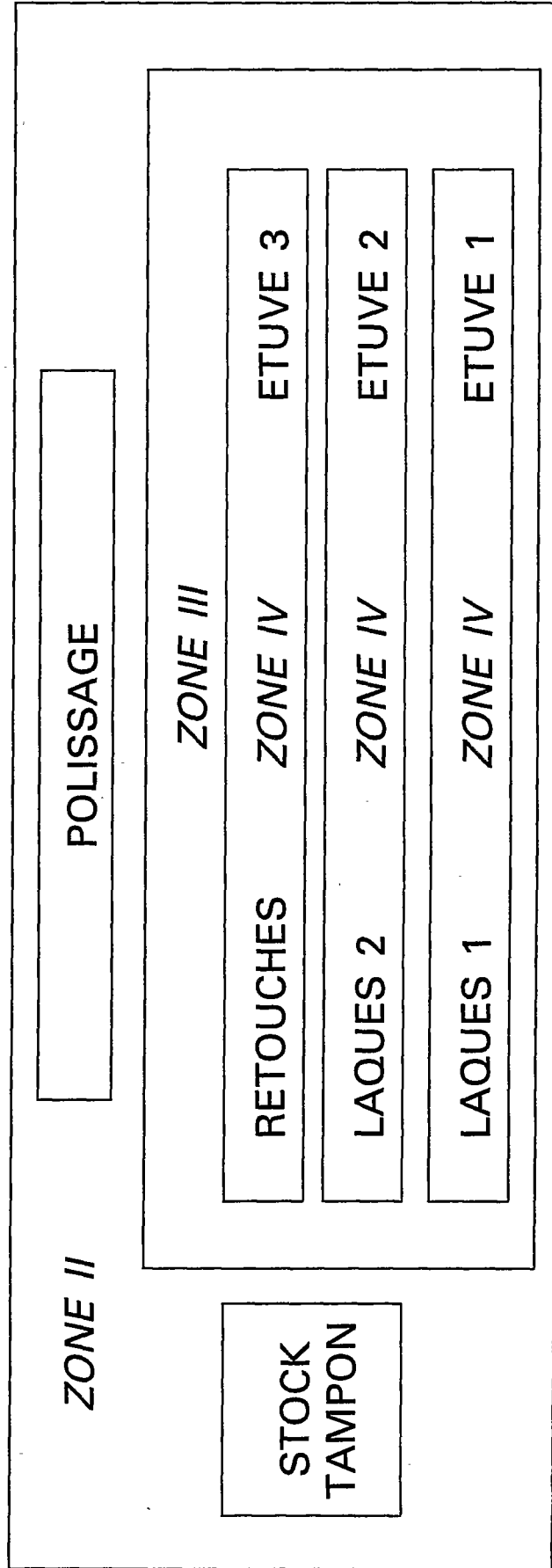
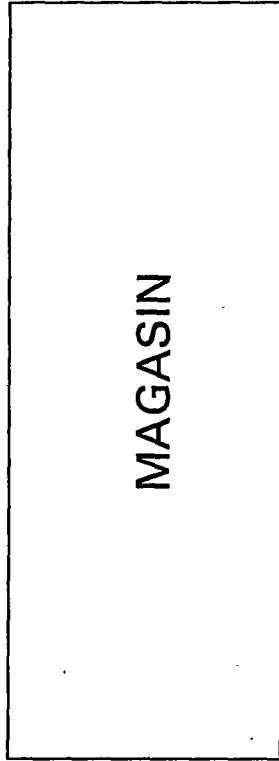
BIBLIOTHÈQUE

SECRÉTARIAT



EXEMPLE DE DECOUPAGE EN ZONES D'UN HÔPITAL

ZONE I



EXEMPLE DE DECOUPAGE EN ZONES D'UN ATELIER DE PEINTURE

ANNEXE 2. – Diagramme des paramètres à prendre en compte pour l'élaboration du cahier des charges selon le type de contaminant et le degré de risques

RISQUE ZONE SUPERFICIE m ² Description de la zone : (locaux, aménagements, équipements, encombrements...)					
Nature des revêtements et équipements	Opérations (1)	Produits (1)	Matériel (1)	Personnel (2)	Observations

(1) On indiquera les éventuelles interdictions en fonction de la zone.
(2) On indiquera le niveau de compétence du personnel requis, notamment pour les zones à hauts et très hauts risques.

Deux exemples sont donnés ci-après.

Service hématologie

RISQUE ZONE SUPERFICIE m ² Description de la zone : (locaux, aménagements, équipements, encombrements...)					
Nature des revêtements et équipements	Opérations (1)	Produits (1)	Matériel (1)	Personnel (2)	Observations
Chambres Zone 3	Nettoyages bijournaliers Nettoyage à fond entre 2 patients (cf. protocoles)	Détergents- désinfectants conformes aux produits du tableau des détergents- désinfectants de l'établissement pour les zones à hauts risques	Lavage et essuyage humide avec un balai réservoir spécifique à c h a q u e chambre zone 3	Formé Évalué	Protocoles détaillés et validés à disposition Prélèvements bactériologiques des surfaces réguliers (une fois par mois) pour contrôle des résultats Contrôles visuels des matériels et des procédures

(1) On indiquera les éventuelles interdictions en fonction de la zone.
(2) On indiquera le niveau de compétence du personnel requis, notamment pour les zones à hauts et très hauts risques.

Usine de peinture

RISQUE ZONE SUPERFICIE m ²					
Description de la zone : (locaux, aménagements, équipements, encombrements...)					
Nature des revêtements et équipements	Opérations (1)	Produits (1)	Matériel (1)	Personnel (2)	Observations
Sols	Nettoyages	Tous solvants et silicones interdits	Munis de filtres sur rejet et d'aspirateur intégré	Apte à déchiffrer les consignes	Tenues des agents conformes aux règles des tenues définies par zone
Equipements	Dépoussiérage	Utiliser des produits agréés par le responsable qualité	Essuyage humide	Formé aux procédures définies et agréées par le responsable qualité	
Mobiliers (pour les 3 zones)	Dépoussiérage		Modèles agréés par le responsable qualité		
(1) On indiquera les éventuelles interdictions en fonction de la zone. (2) On indiquera le niveau de compétence du personnel requis, notamment pour les zones à hauts et très hauts risques.					

ANNEXE 3. – Exemple d'application du tableau du 3.2.3. – T 2

LOCAL Surfaces	RÉFÉRENCE/CRITÈRE CONTRÔLE	NIVEAU
BLOC SANITAIRE		
Sol	Pour 20 m ² : - empoussièrement - déchets < 10 cm ² ≥ 10 cm ² - tâches < 5 cm ² ≥ 5 cm ² > 100 cm ² - trace résiduelle	< 3 Bassoumètre ≤ 2 ≤ 1 ≤ 3 ≤ 1 0 0
Paroi verticale autre que faïence	Pour 1 m ² : - trace résiduelle - empoussièrement - tâche ou coulure < 2 cm ²	0 < 2 Bacharach ≤ 1
Paroi verticale en faïence	Pour 1 m ² : - trace résiduelle - empoussièrement - tâche ou coulure < 2 cm ² - trace de doigt	0 < 1 Bacharach ≤ 1 ≤ 5
Lavabo	- trace résiduelle - tartre - coulure sèche - tâches < 5 cm ²	0 0 0 ≤ 3
Siphon de sol	- présence d'eau - déchets < 5 cm ² - volume de boue	≤ 2/3 hauteur ≤ 4 < 1/4 volume

6. LISTE DES MEMBRES DU GPEM CHIMIE ET PARACHIMIE COMITÉ G. NETTOYAGE DES LOCAUX

Président

M. Mouly : 23, rue du Docteur-Louvet, 95200 Sarcelles, tél. : 01-39-90-15-74.

M. Hoisnard : direction des affaires juridiques, sous-direction de la commande publique, tour de Lyon, 207, rue de Bercy, 75572 Paris Cedex 12, tél. : 01-53-17-87-68, télécopie : 01-53-17-86-69.

1. Ministère de l'emploi, de la solidarité et de la formation professionnelle

M. Mourty, Mme Depré (Patricia), M. Aupetit (Yannick), Mme Bauland (Edwige), M. Valero : DAGPB, 8, avenue de Ségur, 75350 Paris 07 SP, tél. :

2. Ministère de la défense

Mlle Bernard (Dominique) : direction de l'administration générale, sous-direction des immeubles et du matériel, section marchés, 14, rue Saint-Dominique, 00455 Armées, tél. : 01-40-65-30-11, poste 76-44.

3. Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

M. Quesada : direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, 59, boulevard Vincent-Auriol, 75703 Paris Cedex 13, Télédéc 031, tél. : 01-44-97-23-35.

M. André : inspecteur principal, direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, 59, boulevard Vincent-Auriol, 75703 Paris Cedex 13, Télédéc 051, tél. : 01-44-97-32-01.

4. Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie

M. Rouquier : direction des personnels administratifs, ouvriers et de service (DPAOS), ingénieur de recherche, chef du bureau DPAOS 15, bureau des services techniques, d'accueil et de sécurité, 110, rue de Grenelle, 75737 Paris, tél. : 01-49-55-10-10, poste 13-78.

5. Ministère de l'intérieur

M. Marianne : sous-direction des affaires immobilières, service de la logistique de l'administration centrale, 11, rue Cambacérès, 75800 Paris, tél. : 01-40-07-61-50.

M. de Chanlaire : administrateur civil, direction générale des collectivités locales, bureau des services publics industriels et commerciaux, CIL 3, 2, place des Saussaies, 75800 Paris, tél. : 40-07-23-43, secrétaire : 01-40-07-23-90.

6. Ministère de l'industrie, de la poste et des télécommunications

M. Dutheil de la Rochère : direction des industries de base et des biens d'équipement, SERIBE, chef de la division chimie minérale et engrais, 3 et 5, rue Barbet-de-Jouy, 75353 Paris Cedex 07, tél. : 01-43-19-46-65.

M. Souche : sous-direction de l'informatique et de la logistique, 66, rue de Bellechasse, pièce 603, 75353 Paris, tél. : 01-43-19-45-12.

7. Association française de normalisation (AFNOR)

M. Pouliquen : tour Europe, Cedex 7, 92049 Paris-La Défense, tél. : 01-42-91-55-55.

8. Office public des HLM de la ville de Paris

M. de Courcelles : service des marchés, 49, rue du Cardinal-Lemoine, 75005 Paris, tél. : 01-44-41-75-00.

9. Régie autonome des transports parisiens (RATP)

M. Niemec : gestionnaire des marchés de nettoyage, 105, boulevard Chanzy, 93182 Montreuil, tél. : 01-40-02-44-51.

10. Société nationale des chemins de fer français (SNCF)

M. Voirin : service du contrôle des marchés, chef de division, 17, boulevard de Vaugirard, 75741 Paris Cedex 15, tél. : 01-40-48-10-06.

Mme Petrau : service du contrôle des marchés, 17, boulevard de Vaugirard, 75741 Paris Cedex 15, tél. : 01-40-48-10-62.

11. Ville de Paris

Mme Kalinowski : direction des affaires économiques, bureau des marchés de prestations de services, 3, avenue de Victoria, 75004 Paris, tél. : 01-40-27-34-82.

M. Lesueur : ingénieur chargé des marchés, direction de la protection de l'environnement, service technique de la propreté de Paris, 53, rue Jean-Jacques-Rousseau, 75001 Paris, tél. : 01-40-41-87-34.

Mme Bloquer : direction de la protection de l'environnement, section du nettoyage, bureau des marchés, 53, rue Jean-Jacques-Rousseau, 75001 Paris, tél. : 01-40-41-87-24.

Représentants des industries intéressées

Professionnels désignés par la Fédération des entreprises de propreté (FEP) pour participer aux travaux

M. Pascal Six : délégué général de la fédération de la FEP, 34, boulevard Maxime-Gorki, 94808 Villejuif Cedex, tél. : 01-46-77-68-00.

Mme Danièle Legeai-Gontier : FEP, 34, boulevard Maxime-Gorki, 94808 Villejuif Cedex.

Mme Carole Sintès : adjointe délégué général de la FEP, 34, boulevard Maxime-Gorki, 94808 Villejuif Cedex, tél. : 01-46-77-68-00.

Professionnels désignés par le Syndicat national des entrepreneurs de nettoyage (SNEN) pour participer aux travaux

M. Hubert Jean-Georges : président du SNEN, 111, avenue Victor-Hugo, 93307 Aubervilliers Cedex, tél. : 01-48-11-10-50, fax : 01-48-11-10-51.

M. Ginestou, secrétaire général du Syndicat national des entrepreneurs de nettoyage, 111, avenue Victor-Hugo, 93307 Aubervilliers Cedex, tél. : 01-48-11-10-50, fax : 01-48-11-10-51.

Organismes techniques

M. Bassou Pierre : CTIP, 50, rue Saint-Gabriel, 59045 Lille Cedex, tél. : 03-20-06-19-50.