



Centre international d'études pédagogiques

1, avenue Léon-Journault

92318 Sèvres Cedex

Tél. : 33 (0)1 45 07 60 16 - Fax : 33 (0)1 45 07 60 01

Site Internet : www.ciep.fr

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES DU MARCHE N°10 10 Service de nettoyage des bureaux et de l'hôtellerie

1 Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent les prestations de nettoyage de bureaux et de l'hôtellerie du Centre international d'études pédagogiques sis 1, avenue Léon-Journault à Sèvres.

2 Nature des locaux et surfaces

Les locaux faisant l'objet du présent CCTP sont décrits dans une première série de plans; la seconde série présente la nature des sols à entretenir. Le tableau de mesure des surfaces est joint au présent CCTP.

3 Dispositions communes aux 2 lots

3.1 Effectifs

La répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, basées notamment sur les périodicités définies au CCTP, sera fixée par le titulaire en fonction de la demande du CIEP et de l'utilisation des locaux.

En application de l'article R4511-10 du code du travail, le titulaire fait connaître au CIEP le nombre prévisible de travailleurs, le nom et la qualification du chef d'équipe.

Le CIEP se réserve la possibilité de ne pas faire appel au titulaire durant certaines périodes (fermetures de l'établissement).

L'effectif dont un chef d'équipe, pour le lot n°1, doit être suffisant pour atteindre les objectifs de qualité du marché ; le titulaire ne peut utiliser moins de 9 personnes équivalentes temps-plein.

Pour le lot n°2, l'équipe est constituée d'une gouvernante à temps plein et d'une équipe de femmes de chambres dont le nombre pourra varier en fonction du taux d'occupation.

3.2 Encadrement du personnel

Le titulaire affecte en permanence au CIEP un chef d'équipe, 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 cahier des clauses techniques particulières.

Il devra se rendre aux convocations du CIEP en cas d'insuffisance d'encadrement ou de non respect des consignes particulières au personnel en place.

3.3 Accès aux locaux et équipements

Les clés permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations seront fournies chaque jour au titulaire par le CIEP et devront être restituées après la journée de travail.

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.

3.4 Locaux et prestations mis à la disposition du titulaire

3.4.1 Locaux

Un local est affecté au titulaire du marché pour le vestiaire des personnels et le stockage des matériels et produits. Les personnels affectés au nettoyage des bureaux disposeront d'un vestiaire individuel équipé d'un code serrure, en application du R4513-8 du code du travail. L'entretien du local prévu au R4512-8 est à la charge du titulaire.

Les interventions du CIEP, consécutives à un usage anormal ou au non respect des consignes d'utilisation seront facturées au titulaire.

3.4.2 Matériels et produits de nettoyage

Il appartient au titulaire de mettre à disposition de ses personnels, les matériels et les produits de nettoyage nécessaires à la bonne exécution des prestations. La liste de ces matériels et produits sera arrêtée par le titulaire et validée par le responsable du service intérieur du CIEP.

3.4.3 Fluides

Les fournitures d'électricité et d'eau chaude et froide, nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par le CIEP.

3.5 Sujétions résultant des activités d'exploitation

Le titulaire ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune 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 le CIEP.

3.6 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 le CIEP, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité.

3.7 Installation de service

Préalablement à l'ordre de service fixant la date de début des prestations, en application de l'article R4512-2 et suivant du code du travail, le titulaire visite les locaux conjointement avec le responsable du service intérieur du CIEP qui à l'occasion délivre les consignes de sécurité.

Le plan de prévention prévu aux articles R4512-6 et suivant est élaboré par le titulaire et modifié si besoin par celui-ci lorsqu'une opération de travaux le nécessite. Le titulaire peut être convoqué aux réunions de l'organisme de coordination sécurité du chantier de travaux.

3.8 Tenue vestimentaire et attitude du personnel

Le type de blouse doit être identique pour l'ensemble du personnel y compris en période d'hiver.

Le personnel doit être équipé de ballerines ou d'un type de chaussures équivalent, bas clairs obligatoires, cheveux courts ou longs attachés couverts par une charlotte.

L'ensemble de la tenue doit être propre, sans odeur et en l'état repassé.

Le nettoyage des tenues est à la charge du prestataire.

3.9 Gestion des passes

Chaque membre de l'équipe du prestataire habilité par celui-ci à détenir des passes doit quotidiennement, à leur prise en compte et à leur remise en fin d'intervention, inscrire et signer les éléments suivants, sur le document en liaison avec le CIEP :

- Date
- Numéro des passes
- Heure de prise en en compte et restitution des passes
- Nom de famille et signature

La duplication des passes est interdite.

Les membres de l'équipe du prestataire habilités à détenir des passes ne doivent en aucun cas le prêter ou le laisser sur une porte après l'ouverture de celle-ci.

3.10 Produits de nettoyage et de désinfection

Les petits matériels et produits nécessaires aux prestations à exécuter sont fournis par le titulaire.

La liste de ces matériels et produits sera arrêtée par le titulaire et validée par le responsable du service technique et de maintenance du CIEP.

Le prestataire doit exclusivement utiliser les produits mentionnés dans la liste qu'il aura transmise au préalable aux services techniques de la marque hôtelière, celle-ci devant être assortie des justifications de conformité des produits aux normes et impératifs cités-ci après.

- Les produits désinfectant doivent répondre à la norme NFT 72200 et doivent être accompagnés de leur préconisation de dosage et temps de contact établis à partir de la norme NFT 72300.
- Les produits de nettoyage et de désinfection mis en œuvre doivent être compatibles avec les surfaces à traiter.
- 80 % des produits ont des caractéristiques écologiques au moins équivalente à l'écolabel européen.

3.11 Produits à bannir

Le prestataire doit impérativement bannir pour l'ensemble de ses prestations dans le CIEP la présence sur le site d'intervention et l'utilisation par son personnel des tampons abrasifs (ex : « scotch brite ») et de chlore.

3.12 Aspirateurs

Compte tenu des risques de dommages liés à l'utilisation des aspirateurs, le prestataire doit uniquement utiliser les types d'aspirateurs validés par les services techniques de la marque hôtelière après présentation physique préalable de ceux-ci.

L'enveloppe extérieure des aspirateurs ne doit pas être agressive notamment dans le cas de contact avec les portes, cloisons, huisseries...

Les aspirateurs doivent impérativement être équipés de sacs. Ces sacs doivent être remplacés dès que leur remplissage nuit aux performances d'aspiration de l'appareil.

4 Définition des types de prestations

Le dépoussiérage consiste à débarrasser les surfaces et objets de la poussière à l'aide d'un chiffon imbibé d'un produit.

Le nettoyage consiste à rendre propre une surface ou un objet en les débarrassant de tout ce qui ternit ou salit, à l'aide d'un produit détergent ou désinfectant.

Le lavage consiste à nettoyer une surface ou un objet avec de l'eau.

Le balayage humide consiste en un nettoyage d'une surface à l'aide d'un balai pourvu de gaze imprégnée.

5 Contrôle et admission des prestations

La qualité des prestations sont vérifiées contradictoirement avec le Titulaire en remplissant une grille d'analyse de la qualité en ce qui concerne les prestations journalières, modèles annexés au CCTP.

Le score obtenu détermine le niveau des éventuelles réfections prévues à l'article 3.2.2 du CCAP.

6 Finalités des prestations

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquence des zones et locaux à entretenir.

En conséquence, la qualité de service exigée sera basée sur trois critères : l'aspect, le confort et l'hygiène.

- Aspect Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre une zone, un local et leurs équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées à la nature et à la fréquentation des lieux.
- Confort Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants : les perceptions et la sécurité. Les prestations devront :
 1. En ce qui concerne les perceptions olfactives supprimer, ou éventuellement

masquer, par utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures et ne pas être effectuées dans certaines zones ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants.

2. En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces vitrées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
3. En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation dans l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et les produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun aspect glissant susceptible de constituer un danger pour les usagers.

- **Hygiène**

L'hygiène est l'ensemble des principes et pratiques relatifs à la conservation de la santé.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement, aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou produits nocifs.

A cet effet, il devra être tenu compte de risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, le matériel téléphonique, les fontaines fraîches, etc., pour lesquels la qualité d'hygiène sera appréciée par des constatations et des contrôles périodiques effectués contradictoirement.

Lot n°1 - Bureaux

7 Les prestations du lot n°1 - Bureaux

7.1 Prestations journalières

Les prestations journalières sont effectuées le matin entre 6 et 9 heures. Les salles de cours sont libérées au plus tard à 8h30.

Les prestations relatives aux sanitaires sont effectuées deux fois par jour, entre 6 et 9 heures, le matin et l'après midi à partir de 13h30.

Durant la période de fermeture du CIEP prévue sur trois semaines au mois d'août, les prestations journalières concerneront le hall d'accueil, une dizaine de bureaux et les sanitaires à raison d'une seule intervention le matin.

7.2 Prestations mensuelles

Les prestations mensuelles sont effectuées sur 11 mois, le matin entre 6 et 9 heures. Les salles de cours sont libérées au plus tard à 8h30. Elles s'effectuent par rotation sur quatre semaines et sont mentionnées sur la facture mensuelle.

7.3 Prestations trimestrielles

Les prestations trimestrielles sont effectuées le matin entre 6 et 9 heures. Les salles de cours sont libérées au plus tard à 8h30. Elles s'effectuent par rotation sur trois mois et sont mentionnées pour 1/3 de leur montant sur la facture mensuelle.

7.4 Prestations annuelles

Le mois d'août est consacré à l'entretien annuel. La réalisation de cette prestation n'exclue pas l'entretien journalier des quelques bureaux qui sont occupés durant cette période de fermeture.

7.5 Surfaces

Les surfaces du lot n°1 sont :

- Le rez-de-chaussée
- Le bâtiment de liaison (BAT)
- Le 1^{er} étage centre Versailles, centre, centre Paris
- Le 2^{ème} étage
- Le 3^{ème} étage (aile Versailles, centre Paris)
- Le 4^{ème} étage (centre)

Les surfaces et locaux indiqués dans les documents joints sont susceptibles de changements.

7.6 Documents de liaison entre le CIEP et le prestataire

Les relations entre le CIEP et le prestataire ainsi que la gestion des prestations effectuées requièrent la mise en place des documents permettant de formaliser les éléments suivants :

- Description quotidienne des prestations à réaliser en début de journée et réalisées en fin de journée ; gestion des écarts entre la demande et le réalisé
- Gestion quotidienne des prises et remises de passes par le prestataire

8 Fréquence et description des prestations dans les zones de travail

entretien journalier du lundi au vendredi inclus (sauf jours fériés ou chômés)

Les prestations sont effectuées pour la totalité des surfaces pendant toute l'année à l'exception des trois semaines de fermeture durant le mois d'août. Pour cette période, seul le hall d'accueil, une dizaine de bureaux et les sanitaires feront l'objet d'un entretien journalier. Un planning des bureaux à entretenir sera fourni au titulaire en temps utile pour cette période. Si besoin est, un ajustement en plus ou en moins sera effectué sur le prix forfaitaire selon la quantité de bureaux effectivement nettoyés.

BUREAUX

- aspiration de l'ensemble des sols
- balayage humide des sols en parquet vitrifié et thermoplastique
- lavage sur les sols carrelés
- dépoussiérage des dessus de bureaux et objets meublants non encombrés
- essuyage humide des téléphones
- vidage des corbeilles « recyclage », mise en sac et collecte. Les sacs doivent être vidés dans les poubelles de recyclage à couvercle jaune
- vidage des corbeilles traditionnelles, mise en sac, collecte et dépôt dans les lieux indiqués par le CIEP
- aération des bureaux
- extinction des lumières
- fermeture des portes et fenêtres

SALLES DE COURS

- aspiration de l'ensemble des sols recouverts de moquette
- balayage humide des sols en parquet vitrifié et thermoplastique
- lavage sur les sols carrelés
- dépoussiérage des dessus de bureaux et objets meublants non encombrés
- essuyage humide des téléphones
- vidage des corbeilles « recyclage », mise en sac et collecte. Les sacs doivent être vidés dans les poubelles de recyclage à couvercle jaune
- vidage des corbeilles traditionnelles, mise en sac, collecte et dépôt dans les lieux indiqués par le CIEP
- essuyage des tableaux

- aération des salles de cours
- extinction des lumières
- fermeture des portes et fenêtres

CIRCULATION

- aspiration de l'ensemble des sols recouverts de moquette
- lavage des sols en parquet vitrifié et thermoplastique
- lavage sur les sols carrelés
- vidage des cendriers puis essuyage humide

ASCENSEURS

- nettoyage des sols, glaces

*entretien mensuel (sauf mois d'août)
par rotation sur l'ensemble de la semaine*

BUREAUX - CIRCULATION - SALLES DE COURS

- désinfection des combinés téléphoniques
- enlèvement des traces de doigts sur les portes des bureaux, cloisons vitrées, interrupteurs et des poignées
- essuyage des piétements de meubles et lampes de bureau et ordinateurs
- spray méthode par rotation sur sols thermoplastique et le parquet
- détachage des moquettes

ASCENSEURS

- nettoyage de la cabine, parois

ARCHIVES

- aspiration de l'ensemble des sols
- dépoussiérage à sec du haut des rayonnages

*entretien trimestriel,
par rotation sur les trois mois*

BUREAUX - CIRCULATION - SALLES DE COURS

- dépoussiérage des dessus de meubles hauts, non encombrés
- aspiration des sièges en tissu
- dépoussiérage des plinthes, tuyaux et radiateurs et moulures
- dépoussiérage des rebords de fenêtres
- essuyage des panneaux muraux moulurés
- aspiration des locaux des serveurs informatiques

entretien annuel

BUREAUX - CIRCULATION - SALLES DE COURS

- shampoing moquette
- entretien des sols, décapage, lustrage
- encaustiquage et lustrage des parquets cirés

9 Fréquence et description des prestations des sanitaires

entretien journalier

***du lundi au vendredi inclus
(sauf jours fériés ou chômés et fermeture du mois d'août)***

Les prestations énumérées ci-après seront effectuées deux fois par jour :

- le matin entre 6 heures et 9 heures
- l'après-midi à partir de 13 heures 30

Le titulaire fournit le papier hygiénique et le savon liquide.

Nature des prestations attendues :

- vidage et changement du sac si nécessaire
- mise en place des consommables sanitaires (papier hygiénique, savon)
- nettoyage, puis désinfection par pulvérisation de produit bactéricide et anti-microbien des appareils sanitaires, notamment la cuvette, le lavabo et les poignées de porte
- essuyage humide des miroirs et faïences murales
- fourbissage de la robinetterie
- lavage des sols

***entretien hebdomadaire,
par rotation sur l'ensemble de la semaine***

- détartrage des appareils sanitaires
- nettoyage des faïences murales à hauteur d'homme

***entretien trimestriel,
par rotation sur les trois mois***

- essuyage humide des bouches d'aération

10 Prestations d'entretien exceptionnelles sur les vitres

Par ordre de service, le CIEP demande au titulaire d'effectuer le nettoyage des vitres.

Le prestataire respecte la réglementation relative à la sécurité des agents d'entretien.

Cette prestation est réalisée avant le nettoyage quotidien des bureaux.

Les gouttes et autres traces, que ce soit sur le sol ou sur le mur, doivent être nettoyées.

11 Emplacement et spécificités des sanitaires à nettoyer 2 fois par jour

Bâtiment principal

3^{ème} étage Centre/Paris :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 2 lavabos, 1 vide-seau, 8 m²

3^{ème} étage Aile Versailles :

- 1 WC, 1 lavabo, 4,6 m².
- 1 WC Hdp avec 1 lavabo, 6m².

2^{ème} étage Centre/Paris :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 2 lavabos, 5,8m²

2^{ème} étage Centre :

- 1 WC Femme, 1 WC Hdp 1 lavabo, 1 vide-seau, 5 m².
- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 1 WC Hdp 1 lavabo, 5 m².

1er étage Centre :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 1WC Hdp, 1 lavabo, 10 m².

1er étage Aile Versailles:

- 1 WC, 1 lavabo, 2 m².

Rez de chaussée Aile Versailles :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 1 lavabo, 8 m².

Rez de chaussée Centre Paris :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 2 lavabos, 6,5 m².

Rez de chaussée Aile Paris :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 2 lavabos, 8 m².
- 1 WC HDP, 1 lavabo, 1 vide-seau, 5 m².

Bâtiment de liaison

1er étage Bis :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 2 lavabos, 6 m².

Mezzanine :

- 1 WC, 1 lavabo, 2,3 m².

Rez de Chaussée :

- 1 WC Homme, 1 WC Femme, 1 lavabo, 6,3 m².

Lot n°2 - Hôtellerie

12 Prestations

Les prestations du lot n°2 sont réalisées dans les chambres occupées ainsi qu'au départ des clients. Le ménage des chambres inoccupées devra faire l'objet d'une demande expresse du CIEP.

12.1 Organisation du travail

Le personnel de l'entreprise titulaire travaillera, selon la demande du CIEP, entre 9 heures (10 heures le dimanche) et 18 heures.

L'équipe sera constituée d'une gouvernante à temps plein et d'une équipe de femmes de chambres dont le nombre pourra varier en fonction du taux d'occupation.

La gouvernante pourra être amenée à œuvrer pour le nettoyage en cas de forte activité, en cas de faible occupation ou en cas de prestation exceptionnelle.

12.2 Produits d'entretien et petits matériels de nettoyage

Les petits matériels et produits nécessaires aux prestations à exécuter sont fournis par le titulaire. La liste de ces matériels et produits sera arrêtée par le titulaire et validée par le responsable du service général du CIEP.

Le CIEP assure la gestion des stocks et l'approvisionnement des produits d'accueil (hygiène et plateau d'accueil) à l'exception du papier hygiénique qui sera fourni par le prestataire après validation du choix du produit par le CIEP. Chaque mois le prestataire sera tenu de remettre un état de la consommation.

Les aspirateurs seront fournis par le prestataire, les chariots d'étage sont fournis par le CIEP.

12.3 Description des locaux

L'espace hôtelier est constitué de :

93 chambres : 20 chambres au 3^{ème} étage, 73 chambres au 4^{ème} étage

La surface moyenne d'une chambre du 3^e étage est 17 m².

La surface moyenne d'une chambre du 4^e étage est 13,6 m².

Les chambres sont réparties par type comme suit :

- 8 chambres doubles au 3^{ème} avec salle de bain équipée de douche, lavabo et WC dont 4 accessibles aux personnes à mobilité réduite
- 6 chambres à deux lits simples au 3^{ème} avec salle de bain équipée de douche, lavabo et WC
- 6 chambres simples au 3^{ème} avec salle de bain équipée de douche, lavabo et WC
- 72 chambres simples au 4^{ème} avec salle de bain équipée de douche, lavabo et WC
- 1 chambre à deux lits simples au 4^{ème} avec salle de bain équipée d'une baignoire, lavabo et WC.

Les chambres sont aménagées comme suit :

Les chambres du 3^{ème} étage disposent d'un sas d'entrée avec double porte et sont décorées avec doubles rideaux, couvre lit et textile du mobilier assortis. Les fenêtres ne sont pas équipées de volets.

Les chambres du 4^{ème} étage sont mansardées. La décoration est simplifiée : housse de couette et chaise recouverte de textile. Les fenêtres sont équipées de volet roulant donc sans doubles rideaux.

Les parties communes sont constituées :

Des espaces de circulation

Les couloirs et paliers desservant les chambres du 3^{ème} étage.
Les couloirs et paliers desservant les chambres du 4^{ème} étage.
Les escaliers permettant d'accéder du niveau des chambres du 3^{ème} au niveau des chambres du 4^{ème} étage : un escalier central, deux escaliers dans l'aile Versailles.

Des sanitaires du 4^{ème} étage

2 WC avec lavabo

Des locaux techniques

Vestiaire des agents de service

1 local technique par étage

Les surfaces et locaux indiqués ci-dessus et sur plan joint sont susceptibles de changements.

12.4 Fréquence des prestations

Entretien journalier : jours ouvrés du lundi au samedi inclus de 9h à 18h ou exceptionnellement les jours fériés à partir de 10h.

L'espace hôtelier est fermé au public une semaine en décembre et trois semaines en août.

Les nettoyages exceptionnels pourront être réalisés en semaine ou pendant les périodes de fermeture au public, selon le taux d'occupation de l'établissement.

Le taux d'occupation s'élève en moyenne à 50 % sur l'année, l'activité d'accueil de séminaires engendre des périodes de forte activité où l'établissement est complet.

Les plannings prévisionnels à 15 jours sont consultables par la gouvernante pour anticiper la variabilité du nombre d'agents d'entretien en fonction de l'occupation, des arrivées et départs des groupes.

12.5 Prestations à exécuter par type : parties communes, chambres, prestations exceptionnelles

12.5.1 Les parties communes : Circulation et WC du 4^{ème} étage

CIRCULATION

Entretien journalier :

- aspiration des sols en moquette des couloirs communs desservant les chambres
- aspiration des sols en parquet des couloirs communs desservant les chambres
- nettoyage le cas échéant des traces sur les portes et poignées, les murs, les meubles et lithographies
- nettoyage des interrupteurs

Entretien hebdomadaire :

- dépoussiérage des lithographies, des extincteurs et des bacs à fleurs du couloir
- dépoussiérage des meubles du couloir
- dépoussiérage des plinthes
- dépoussiérage des rebords des fenêtres des couloirs et paliers
- dépoussiérage des huisseries de portes
- astiquage des poignées de portes

WC 4^{ème} ETAGE

Entretien journalier :

- nettoyage puis désinfection par pulvérisation de produit bactéricide de la cuvette des toilettes et du lavabo
- nettoyage des abattants des WC
- nettoyage des vasques des WC
- nettoyage du balai à WC
- réapprovisionnement du papier hygiénique
- nettoyage puis séchage des matériels chromés : robinets, distributeurs à savons...
- nettoyage puis séchage des matériels en inox : dévidoirs à papier...
- nettoyage de la barre d'appui dans les WC pour handicapés
- nettoyage humide des miroirs
- nettoyage des interrupteurs
- nettoyage de la porte d'entrée
- nettoyage des carrelages muraux
- nettoyage du sol

12.5.2 Les chambres

Le nettoyage sera ici explicité dans les deux états qui sont la chambre en recouche et la chambre en départ.

PREMIER ETAT : LA CHAMBRE EN RECOUCHE

SALLE DE BAINS

- nettoyage de la porte
- nettoyage du sol
- nettoyage puis désinfection par pulvérisation de produit bactéricide de la cuvette des toilettes, du lavabo et de la douche
- nettoyage des porte-savons, des pommeaux de douche et du sèche-cheveux
- nettoyage de l'abattant des WC
- nettoyage de la vasque des WC
- nettoyage du balai à WC et de son support
- nettoyage puis séchage des chromes du mitigeur, qui doit être aligné avec le robinet
- nettoyage de la barre de seuil et séchage par chiffon
- nettoyage humide du miroir
- détartrage puis séchage des bondes, des grilles d'évacuation et de la robinetterie
- nettoyage des murs afin d'éviter les apparitions de traces de calcaire
- dépoussiérage de la bouche d'aération
- vider et nettoyer la poubelle
- réapprovisionnement du papier hygiénique, plié en pointe
- réapprovisionnement des produits de toilette et d'hygiène (savon, gel douche, gobelet)
- changement, pliage et rangement du linge de toilette chaque jour
- vérification et changement du rideau de douche si nécessaire

CHAMBRE

- enlèvement des traces de doigts sur les vitres intérieures
- dépoussiérage de l'encadrement des fenêtres
- nettoyage le cas échéant des traces sur les murs
- nettoyage des interrupteurs et des supports de carte
- nettoyage des contours des prises de courant si besoin
- nettoyage humide du miroir
- aspiration ou balayage humide des sols des chambres si nécessaire

- nettoyage puis séchage des combinés téléphoniques
- dépoussiérage des bureaux
- dépoussiérage des têtes de lit et des chevets
- dépoussiérage des étagères, de la télévision et de son support, de la télécommande de la télévision
- dépoussiérage des luminaires selon besoin
- les lits seront correctement faits et recouverts d'une couette au 4^{ème} ou d'un dessus de lit au 3^{ème} bien tendu
- vérification et changement le cas échéant de l'alèse, drap, taie, housse de couette, couverture, couette, dessus de lit et oreiller
- vérification de la bonne disposition des dépliantes du CIEP, enquête de satisfaction et renouvellement si nécessaire
- vider la poubelle, mise en sac et collecte dans un lieu désigné (Cour Victor-Hugo)
- rangement des cintres
- rangement des chaises
- nettoyage et réapprovisionnement du plateau d'accueil (tasse, café, thé, sucre...)
- vider et nettoyer la bouilloire
- aération systématique des chambres
- ouvrir les volets roulants et fermer les fenêtres

SAS D'ENTREE DES CHAMBRES DU 3^{EME}

- dépoussiérage des huisseries des portes d'entrée et du sas
- enlèvement des traces de doigts sur les portes
- enlèvement des traces de doigts sur les portes de placard
- astiquage des poignées de porte
- nettoyage des interrupteurs et des supports de carte
- nettoyage humide du miroir
- aspiration des sols en parquet, balayage humide si nécessaire
- aspiration de la moquette

POUR LES SEJOURS DE PLUS DE 6 JOURS

- changement des draps une fois par semaine
- nettoyage complet de la chambre une fois par semaine dans le respect des règles concernant les effets personnels des clients

SECOND ETAT : LA CHAMBRE EN DEPART OU NETTOYAGE COMPLET

SALLE DE BAINS

- nettoyage de la porte
- nettoyage du sol
- nettoyage puis désinfection par pulvérisation de produit bactéricide de la cuvette des toilettes, du lavabo et de la douche
- nettoyage des porte-savons, des pommeaux de douche et du sèche-cheveux
- nettoyage de l'abattant des WC
- nettoyage de la vasque des WC
- nettoyage du balai à WC et de son support
- nettoyage puis séchage des chromes du mitigeur, qui doit être aligné avec le robinet
- nettoyage de la barre de seuil et séchage par chiffon
- nettoyage humide du miroir
- détartrage puis séchage des bondes, des grilles d'évacuation et de la robinetterie
- nettoyage des murs afin d'éviter les apparitions de traces de calcaire
- dépoussiérage de la bouche d'aération
- vider et nettoyer la poubelle
- réapprovisionnement du papier hygiénique, plié en pointe

- réapprovisionnement des produits de toilette et d'hygiène (savon, gel douche, gobelet...)
- changement, pliage et rangement du linge de toilette chaque jour
- vérification et changement du rideau de douche si nécessaire
- nettoyage du tuyau d'évacuation des toilettes

CHAMBRES

- nettoyage des vitres intérieures (4^{ème} étage)
- nettoyage de l'encadrement des fenêtres
- nettoyage le cas échéant des traces sur les murs
- nettoyage des interrupteurs et des supports de carte
- nettoyage des contours des prises de courant
- nettoyage humide du miroir
- lavage du sol
- nettoyage puis séchage des combinés téléphoniques
- lavage des bureaux et ses tiroirs
- lavage des têtes de lit et des chevets
- nettoyage des étagères
- nettoyage de la télévision et de son support, de la télécommande de la télévision
- nettoyage des luminaires
- nettoyage des plinthes
- dépoussiérage des lithographies
- dépoussiérage des convecteurs
- aspiration des chaises
- change du linge de lit et de toilette
- les lits sont correctement faits et recouverts d'une couette au 4^{ème} ou d'un dessus de lit au 3^{ème} bien tendu
- vérification et changement le cas échéant de l'alèse, couverture, couette, dessus de lit et oreiller
- vérification de la bonne disposition des dépliants du CIEP et renouvellement s'ils sont abîmés ou manquants
- collecte des enquêtes de satisfaction et renouvellement du questionnaire
- vider la poubelle, mise en sac et collecte dans un lieu désigné (Cour Victor-Hugo)
- rangement des cintres
- rangement des chaises
- nettoyage et réapprovisionnement du plateau d'accueil (tasse, café, thé, sucre...)
- vider et nettoyer la bouilloire
- aération systématique des chambres
- ouvrir les volets roulants et fermer les fenêtres

SAS D'ENTREE DES CHAMBRES DU 3^{EME}

- dépoussiérage des huisseries des portes d'entrée et du sas
- enlèvement des traces de doigts sur les portes
- astiquage des poignées de porte
- nettoyage des interrupteurs et des supports de carte
- nettoyage humide du miroir
- lavage du sol
- aspiration de la moquette
- dépoussiérage du cache disjoncteur
- lavage de l'intérieur de la penderie et des portes

12.5.3 Les prestations d'entretien exceptionnelles

Ces travaux exceptionnels feront l'objet de commandes par ordre de service :

- nettoyage complet des portes (chambres, portes coupe-feu, placards dans les espaces de circulation)

- nettoyage des radiateurs
- nettoyage des plafonds de salle de bain
- shampoing à sec des moquettes
- entretien des parquets vitrifiés par rotation des 93 chambres à l'aide d'une monobrosse basse vitesse (150 tours) et d'une application « Spray méthode »
- nettoyage des vitres

En ce qui concerne ce dernier point, le prestataire respectera la réglementation relative à la sécurité des agents d'entretien.

Cette prestation sera réalisée avant le nettoyage quotidien des chambres.

Le prestataire utilisera un long manche pour nettoyer les fenêtres du troisième étage et devra nettoyer les 2 faces ainsi que le cadre de chaque vitre.

Les gouttes et autres traces, que ce soit sur le sol ou sur le mur, devront être nettoyées. Le nettoyage intérieur des volets des fenêtres du 4^{ème} devra être inclus dans la prestation.

13 Documents de liaison entre le CIEP et le prestataire

Les relations entre le CIEP et le prestataire ainsi que la gestion des prestations effectuées requièrent la mise en place des documents permettant de formaliser les éléments suivants :

- Description quotidienne des prestations à réaliser en début de journée et réalisées en fin de journée ; gestion des écarts entre la demande et le réalisé.
- Gestion quotidienne des prises en compte et remises de passes par le prestataire.
- Gestion de l'attribution de chambres par la gouvernante pour chaque femme de chambre et de l'attribution des tâches : qui fait quoi ? Comment ?
- Informations ou remarques du CIEP à l'adresse du responsable de l'équipe du prestataire (ex : chambre à ne pas déranger, etc.)
- Gestion des objets oubliés.
- Formalisation des anomalies techniques, défauts, problèmes identifiés par l'équipe du prestataire (vol de linge, objets de décoration, etc.).
- Gestion du linge :
 - Comptage quotidien
 - Retrait du linge sale, trié par sac et remis en lingerie pour envoi en blanchisserie
 - Rebuts (isolés par le prestataire)
 - Inventaire du stock mis à disposition
- Gestion des produits d'accueil :
 - Le CIEP assure la gestion des stocks et l'approvisionnement des produits d'accueil (hygiène et plateau d'accueil) à l'exception du papier hygiénique qui sera fourni par le prestataire après validation du choix du produit par le CIEP. Chaque mois le prestataire sera tenu de remettre un état de la consommation.

Les documents précités doivent être présentés conjointement au quotidien par les représentants responsables du CIEP et du prestataire.

14 Accès aux chambres

L'accès du prestataire aux différents locaux se limite exclusivement aux locaux faisant l'objet d'une demande de prestation par le CIEP et aux locaux mis à disposition par le CIEP.

Toute intervention du prestataire dans une chambre occupée signifiant la présence d'effets personnels du client impose, lorsque la porte palière est ouverte, la présence impérative d'un membre de l'équipe du prestataire à l'intérieur de la chambre.

Le personnel de l'équipe du prestataire ne doit en aucun cas procéder à l'ouverture d'une chambre sur demande d'un client ou de toute autre personne.

A la fin de son intervention dans les chambres, la société prestataire doit assurer la fermeture avec condamnation des portes d'accès.

Annexe n°1

Grille d'analyse de la qualité des prestations journalières - lot n°1 - Bureaux

Date :

	Bureaux	Circulations	Ascenseurs	Salles de cours	Sanitaire	Commentaire
Désignation des zones analysées (nom ou n° pièces...)						
Impression visuelle de propreté						
Corbeille non vidée (1 point/zone)						
Passable : traces résiduelles ou peu visibles (1 pt/zone)						
Insuffisante : traces nombreuses ou immédiatement visibles (2 pts/zone)						
Poussière (2 pts/zone)						
Perceptions olfactives						
Mauvaise odeur résiduelle (1 pt/zone)						
Mauvaise odeur persistante (2 pts/zone)						
Perceptions tactiles						
Perception du produit de nettoyage (1 pt/zone)						
Préhension du produit de nettoyage (2 pts/zone)						
Consumptibles						
Savon : niveau inférieur au tiers (1 pt/sanitaire)						
Papier : niveau inférieur à la moitié (1pt/sanitaire)						
Papier : niveau inférieur au tiers (2 pts/sanitaire)						
Total						

Pour le CIEP

Pour le Titulaire

Annexe n°2

Grille d'analyse de la qualité des prestations journalières - lot n°2 - Hôtellerie

Date :

	Chambre	Circulation	WC	Sas	SDB	Commentaire
Désignation des zones analysées (nom ou n° chambres...)						
Impression visuelle de propreté						
Correcte : pas de trace, zone rangée						
Passable : traces résiduelles ou peu visibles (1 point/zone)						
Insuffisante : traces nombreuses ou immédiatement visibles (2 pts/zone)						
Agencement de chambre incomplet (2 pts/zone)						
Perceptions olfactives						
Pas de mauvaise odeur						
Mauvaise odeur résiduelle (1 pt/zone)						
Mauvaise odeur persistante (2 pts/zone)						
Perceptions tactiles						
Toucher sec						
Perception du produit de nettoyage (1 pt/zone)						
Préhension du produit de nettoyage (2 pts/zone)						
Consomptibles						
Produits accueil-hygiène incomplets (1 pt/zone)						
Produits accueil-hygiène absents (2 pts/zone)						
Papier : niveau inférieur au tiers (2 pts/sanitaire)						
Total						

Pour le CIEP

Pour le Titulaire