

AGENCE EUROPÉENNE DE DÉFENSE

APPEL D'OFFRES N° 15.CSD.OP.024

CONTRAT CADRE

«CONTRAT CADRE DE NETTOYAGE ET DE SERVICES ET DE FOURNITURES D'HYGIÈNE AVEC  
OBLIGATION DE RÉSULTAT»

CAHIER DES CHARGES

Le cahier des charges est composé du présent document et des Annexes suivantes:

Annexe I	Spécifications techniques et fonctionnelles
Annexe II	Manuel de qualité : définition des niveaux de qualité, des moyens de contrôle et des indemnités forfaitaires en cas de non-respect
Annexe III	Bordereaux de soumission
Annexe IV	Déclaration sur l'honneur relative aux cas d'exclusion de la participation à un marché (cas d'exclusion de la participation à un marché)
Annexe V	Fiche « Entité légale » et Signalétique Financier
Annexe VI	Projet de contrat
Annexe VII	Information sur la capacité financière

**Les annexes suivantes font partie intégrante du cahier des charges, et doivent être Retournées dûment complétées et signées en même temps que l'offre :**

**Les documents susmentionnés fixent les conditions du présent appel d'offres et se complètent mutuellement; en cas de contradiction entre eux, chaque document prévaut sur celui qui le suit, dans l'ordre d'énumération ci avant.**

## 1. POUVOIR ADJUDICATEUR

- 1.1 Identification  
Agence Européenne de Défense  
Rue des Drapiers 17-23  
B-1050 Bruxelles,

Belgique

**Heures d'ouverture: lundi au vendredi de 09.00 à 12.00 et de 14.00 à 17.00  
hors jours fériés**

(Ci-après dénommé "l'Agence" ou "EDA")

### 1.2 Informations complémentaires

Les demandes d'informations complémentaires ou de clarifications éventuelles devront être exclusivement soumises par email adressé à l'adresse suivante : [procurement@eda.europa.eu](mailto:procurement@eda.europa.eu)

### 1.3 Calendrier de la procédure

<b>Etapes de la procédure</b>	<b>Date</b>	<b>Commentaires</b>
Date de publication	22/04/2015	
<b><u>Visite des lieux</u></b>	<b><u>19 Mai 2015 à 10h</u></b>	<b><u>Obligatoire selon les modalités indiquées</u></b>
Date limite pour soumettre des questions	1 Juin 2015	
Date limite à laquelle l'Agence apportera des réponses/clarifications	8 Juin 2015	
<b><u>Date limite pour la soumission des offres</u></b>	<b><u>15-22 Juin 2015</u></b>	<b><u>Les offres remises en mains propres doivent être soumises avant 17:00h heure local</u></b>
Session d'ouverture	<del>16-23</del> Juin 2015	Les bureaux de l'EDA à 10h
Interviews	Interviews	Non applicable
Fin de la procédure d'évaluation des offres	Juin 2015	Estimation
Signature du contrat	Juillet 2015	Estimation

## 2. **OBJET DU MARCHÉ**

- a) Numéro du contrat 15.CSD.OP.024
- b) Brève description du marché: Le marché a pour objet : la passation d'un contrat cadre de nettoyage et de services et de fournitures d'hygiène avec obligation de résultat pour le bâtiment de l'EDA Rue des Drapiers 17-23 à 1050 Bruxelles, selon les spécifications telles que détaillées en annexe 1.
- c) Division en lots: pas d'application.
- d) Référence aux spécifications techniques et fonctionnelles: Les détails sont contenus dans l'annexe 1.
- e) Objectif du marché: L'EDA a l'intention de conclure un contrat à obligation de résultat portant sur des prestations de "Nettoyage et fourniture de service et d'hygiène, y compris le nettoyage des vitres".

Le présent marché combine :

1. des obligations de moyens c'est-à-dire que l'entreprise aura l'obligation de prêter un nombre minimal d'heures exigées.

**Obligation de moyens minima :**

Sans préjudice du concept d'obligation de résultat, le contractant sera tenu d'affecter au minimum les moyens en effectif d'heures correspondant aux prestations telles que précisés à l'annexe I du cahier des charges.

De même, le contractant s'engage à mettre en place, à ses frais, les moyens supplémentaires en personnel dans le cas où l'engagement de moyens minima ne permettrait pas de répondre aux exigences de l'obligation de résultats.

2. Une obligation du respect total des règles administratives (le contractant aura l'obligation de réaliser et de se conformer à ce qui est contractuellement prévu). . Ces engagements reposent sur un cadre de «Service Level Agreement (SLA)», défini ci-après.

3. Une obligation de résultats pour les prestations de nettoyage, c'est-à-dire qu'elle est aussi tenu d'obtenir un résultat qualitatif défini ci-après.

- f) Composition du marché :

Le marché est composé de Postes distincts et indivisibles auxquels le soumissionnaire devra impérativement répondre.

**Poste 1:**

- **1A** travaux de nettoyage journaliers et périodiques, à exécuter entre 7h00 et 11h00 du lundi au vendredi.

- **1B** Service Permanence pour travaux de nettoyage journaliers, périodiques et autres services à exécuter du lundi au vendredi entre 11h et 19h.

**Poste 2:**

- Nettoyages divers spécifiques dit « basses fréquences »

**Poste 3:**

- Nettoyage des vitres et des parties vitrées.

**Poste 4:**

- **4A** Service d'installation et de remplacement de poubelles hygiéniques
- **4B** Fourniture de consommables pour sanitaires : savons, serviettes, papiers de toilette et désinfectants.
- **4C** mise à disposition de tapis anti-poussières.

**Poste 5**

- Prestations complémentaires à effectuer à la demande

g) Spécifications techniques et fonctionnelles:

Les détails sont contenus dans l'annexe 1.

h) Visite des lieux :

**La participation à la visite (voir point 1.3 ci-dessus) est obligatoire sous peine d'irrecevabilité de l'offre et est attestée par la signature du représentant du soumissionnaire sur la liste des présences.**

**Le soumissionnaire doit s'inscrire (utilisant l'adresse e-mail suivante : [procurement@eda.europa.eu](mailto:procurement@eda.europa.eu), au plus tard 5 jours avant la date indiquée sous le point 1.3 pour participer à la visite en indiquant le nom de son représentant. Celui-ci devra être muni d'une pièce d'identité au moment de la visite.**

**Le point de rendez-vous est fixé dans le hall d'entrée du bâtiment, Rue des Drapiers 17, 1050 Bruxelles à 10h00 à la date reprise sous le point 1.3. 。**

### **3. CONDITIONS D'EXCLUSION ET CRITERES DE SELECTIONS DES SOUMISSIONNAIRES**

#### **3.1 Conditions d'exclusion :**

3.1.1. Sont exclus de la participation au marché les soumissionnaires

- a) qui sont en état ou qui font l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire ou de concordat préventif, de cessation d'activité, ou sont dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales;

- b) qui ont fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant autorité de chose jugée pour tout délit affectant leur moralité professionnelle;
- c) qui, en matière professionnelle, ont commis une faute grave constatée par tout moyen que les pouvoirs adjudicateurs peuvent justifier;
- d) qui n'ont pas rempli leurs obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou leurs obligations relatives au paiement de leurs impôts selon les dispositions légales du pays où ils sont établis ou celles du pays du pouvoir adjudicateur ou encore celles du pays où le marché doit s'exécuter;
- e) qui ont fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers des Communautés ou de l'Agence ou de l'Union européenne;
- f) qui, suite à la procédure de passation d'un autre marché ou de la procédure d'octroi d'une subvention financés par le budget communautaire ou de l'Agence ou de l'Union européenne, ont été déclarés en défaut grave d'exécution en raison du non-respect de leurs obligations contractuelles.

3.1.2 Sont exclus de l'attribution d'un marché, les soumissionnaires qui, à l'occasion de la procédure de passation de ce marché:

- a) se trouvent en situation de conflit d'intérêts;
- b) se sont rendus coupables de fausses déclarations en fournissant les renseignements exigés par le pouvoir adjudicateur pour leur participation au marché ou n'ont pas fourni ces renseignements.

L'attention des soumissionnaires est attirée sur les sanctions applicables en cas de fausses déclarations.<sup>1</sup>

3.1.3. En soumettant une offre d'intérêt, tout soumissionnaire atteste et garantit ne pas se trouver dans un des cas d'exclusion ci-dessus. L'EDA peut demander, à chaque moment pendant la procédure d'adjudication ou pendant l'exécution du contrat, au soumissionnaire de fournir des preuves qu'il ne se trouve pas dans un des états mentionnés ci-dessus.

---

<sup>1</sup> Voir Article 72 de la décision du Conseil 2004/658/CFSP du 13 Septembre 2004 portant application des dispositions financières applicables à l'Agence. et ses amendements éventuels, le dernier en date étant celui du 16 Décembre 2005, disponible sur le site internet de l'Agence [www.eda.europa.eu](http://www.eda.europa.eu) sous la rubrique « procurement ».

Au cas où la situation du soumissionnaire changerait pendant la procédure d'adjudication ou pendant l'exécution du contrat par rapport aux conditions d'exclusion mentionnées ci-dessus, le soumissionnaire doit en informer l'Agence.

### **3.2. Critères de sélections**

#### **3.2.1. Capacité légale :**

Les soumissionnaires en ce inclus, tous les membres de consortium et sous-contractants éventuels, doivent prouver qu'ils sont habilités à exécuter le contrat en vertu de leur loi nationale. Pour ce faire, ils fourniront soit une preuve de leur enregistrement au registre de commerce, soit une déclaration solennelle, soit un certificat, soit une attestation de membre d'une organisation spécifique ou encore preuve de leur enregistrement à la TVA.

Chaque soumissionnaire en ce inclus, toutes les membres de consortium et sous-contractants éventuels fournira la fiche d'« entité légale » mentionnée au point 7.6., dûment complétée et accompagnée des documents requis mentionnés dans celle-ci.

#### **3.2.2. Capacité financière :**

Les soumissionnaires en ce inclus, tous les membres de consortium et sous-contractants éventuels, doivent être en bonne santé financière et avoir la capacité économique et financière pour assumer les obligations du contrat.

En guise de preuve, ils fourniront le document « annexe VII » dûment complété et signé, confirmant un chiffre d'affaire annuel de 300 000 EUR minimum lors des trois derniers exercices comptables.

#### **3.2.3. Capacité technique :**

Les soumissionnaires en ce inclus, tous les membres de consortium et sous-contractants éventuels, doivent être en mesure de prouver 3 ans d'expérience dans le secteur du nettoyage de bureaux ;

## **4. ATTRIBUTION DU MARCHE**

L'Agence peut décider de ne pas passer le marché pour lequel le présent appel d'offres a été lancé et de recommencer la procédure. Dans ce cas, les soumissionnaires, qu'ils soient retenus ou écartés, ne peuvent se prévaloir d'aucun droit à indemnisation.

## 5. CONDITIONS DU MARCHE

- 5.1 La participation au présent appel d'offres entraîne l'acceptation et l'observation:
- a) du présent cahier contenant toutes les clauses et dispositions administratives et techniques à respecter;
  - b) de toutes les clauses du contrat, joint au présent cahier des charges, et qui sera conclu ultérieurement avec le soumissionnaire retenu ;.
  - c) de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, avec ses modifications ultérieures;
- 5.2 En remettant une offre, le soumissionnaire renonce à ses propres conditions de vente, de travaux ou de fourniture de services et reconnaît avoir pris connaissance du présent cahier des charges, y compris des "Conditions générales applicables aux contrats conclus par l'EDA.
- 5.3 Il est formellement entendu que le soumissionnaire a inclus dans ses prix toutes les dépenses, directes ou accessoires, afférentes aux études, aux visites et inspections sur les lieux, à la recherche, aux biens, fournitures ou services qui, même sans être mentionnés explicitement dans le cahier des charges, sont indispensables pour se conformer à ce dernier ainsi qu'aux normes communément admises et à toutes les obligations légales d'application pour les prestations du présent contrat.
- 5.4 En remettant une offre, le soumissionnaire reconnaît être informé du lieu et de l'environnement de travail, des conditions de travail ainsi que des risques et des contraintes qui y sont liés.

## 6. LANGUES

L'offre et ses annexes doivent être rédigées dans une langue officielle de l'Union européenne, **de préférence en français ou anglais**. Les documents requis non disponibles en français doivent être accompagnés d'une traduction de courtoisie en français.

Le contrat sera conclu **en anglais** sur la base du modèle présenté dans l'Annexe VI.

## 7. PRESENTATION DES OFFRES

7.1 Les offres seront rédigées conformément aux règles énoncées dans le présent cahier des charges. Pendant et après la procédure de passation de marché, l'Agence ne peut compte de renseignements relatifs à l'offre du soumissionnaire que ce dernier n'aurait pas fait figurer dans son offre.

7.2 L'offre comprend toute information, description, données techniques, catalogues, photographies, etc. utiles à l'appréciation des services proposés, de l'expérience du soumissionnaire dans le domaine concerné et de la qualité de la prestation proposée, dans ses aspects techniques, fonctionnels et financiers. Elle documente notamment les produits et prestations offerts quant aux aspects retenus comme critères d'attribution du marché.

Dans le cadre de fournitures, l'offre précise les conditions générales concernant le délai de livraison et la garantie applicable. Si des conditions différentes (délai de livraison, garantie) devaient être appliquées à certains articles, elles doivent être spécifiées au cas par cas.

7.3 L'offre comprend toutes les informations détaillées et la documentation (notamment les fiches du personnel, les données techniques, les catalogues, les photographies, etc.) qui permettent au comité d'évaluation d'apprécier tous les critères d'attribution du marché.

Toute information complémentaire jugée pertinente par le soumissionnaire doit être portée en annexe aux dits documents:

- Un index détaillé énumérant les documents, informations et la documentation soumise en réponse au présent cahier des charges;
- La description de la structure organisationnelle que le soumissionnaire s'engage à mettre en place pour la bonne exécution du contrat et notamment: le personnel appelé à exécuter le contrat, les procédures de travail (traitement des commandes, livraison, traitement des réclamations, etc.) et les procédures comptables et notamment de la facturation;

7.4 L'EDA étant exonérée de tous impôts, taxes et droits, y compris de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), en application des dispositions des articles 3 et 4 du Protocol sur les privilèges et immunités accordés à l'Union Européenne, les prix remis doivent être nets de tout impôt, taxe et droit.

Les offres doivent mentionner cette exonération et les prix doivent être exprimés en euros (€), hors TVA.

7.5 Les prix sont fermes et non révisables pendant toute la durée du contrat.



7.6 L'offre accompagnée de tous les documents nécessaires est soumise en 3 exemplaires papiers au pouvoir adjudicateur. Pour chaque exemplaire

- datée, munie du cachet de la société et signée par le soumissionnaire ou son mandataire dûment habilité ;
- précise, concise, complète et parfaitement lisible de manière à éviter tout doute éventuel quant aux mots et aux chiffres. Les réponses constituent, pour les pouvoirs adjudicateurs, les éléments qu'elle va évaluer pour l'attribution du marché et sont donc des données essentielles. Les réponses incomplètes ou illisibles peuvent mener à l'élimination de l'offre ;

Sous peine d'exclusion, l'offre doit être établie selon les prescriptions du présent cahier des charges et ses annexes et obligatoirement sur les bordereaux de soumission auxquels seront joints les documents qui y sont mentionnés. Il est loisible au soumissionnaire de compléter ces bordereaux, par des feuilles annexes, avec toute autre information qu'il juge utile pour étayer les aspects qualitatifs de son offre.

Dans le cas où les bordereaux de soumission seraient reproduits sur le traitement de textes du soumissionnaire, ce dernier veillera à ne changer aucune formulation vis-à-vis de l'original sous peine d'éviction de l'offre ;

L'offre sera constituée de tous les éléments cités dans le cahier des charges et en particulier de ceux mentionnés ci-dessous.

- Documents relatifs aux critères d'exclusion
- Déclaration sur l'honneur relative aux cas d'exclusion de la participation à un marché, selon le modèle annexé au cahier des charges, dûment complétée et signée.
- Offre technique
- Offre financière
- Éléments concernant l'identification légale et financière du soumissionnaire :

L'offre doit être accompagnée des documents suivants, selon les modèles annexés au cahier des charges :

- Fiche « Entité légale » (dûment complétée, datée et signée par le soumissionnaire) ;

[http://ec.europa.eu/budget/info\\_contract/legal\\_entities\\_en.htm](http://ec.europa.eu/budget/info_contract/legal_entities_en.htm)

- Fiche « Signalétique financier » (dûment complétée, datée et signée par le soumissionnaire - cachet et signature de la banque).

[http://ec.europa.eu/budget/contracts\\_grants/info\\_contracts/financial\\_id/financial\\_id\\_fr.cfm](http://ec.europa.eu/budget/contracts_grants/info_contracts/financial_id/financial_id_fr.cfm)

7.7 Les offres, accompagnées de tous les documents nécessaires, sont envoyées à l'Agence de la manière suivante:

a) par la poste obligatoirement par envoi recommandé, à l'adresse suivante:

Agence Européenne de Défense  
Unité Contrats  
Rue des Drapiers 17-23  
B-1050 Bruxelles, Belgique

Ou

b) de préférence, par remise à la main, avec délivrance d'un reçu, déposées à l'adresse indiquée ci-dessus pendant les heures d'ouvertures,

au plus tard à la date reprise sous le point 1.3.

Les offres ne peuvent pas être remises par télécopie ou par courrier électronique;

**Quel que soit le mode de soumission choisi, la date et l'heure de réception, font foi. Font preuve du dépôt de l'offre: la date de livraison à l'Agence ou le reçu daté et signé par un membre du personnel de l'Agence.**

7.8 Les soumissionnaires sont invités à tout mettre en œuvre pour que leur offre soit remise le plus rapidement possible à l'Agence. Il est recommandé d'éviter d'envoyer les offres le dernier jour du délai fixé.

7.9 L'envoi est fait sous double enveloppe. Les deux enveloppes seront fermées, l'enveloppe extérieure portant, en plus de l'indication du service destinataire, comme indiqué dans l'appel d'offres, la mention « **appel d'offres Agence Européenne de Défense – 15.CSD.OP.024 - à ne pas ouvrir par le service du courrier** ».

Si des enveloppes autocollantes sont utilisées, elles seront fermées à l'aide de bandes collantes au travers desquelles sera apposée la signature de l'expéditeur.

7.10 Les participants sont priés de se conformer strictement aux instructions administratives qui précèdent. À défaut, l'Agence se réserve la possibilité de rejeter l'offre.

## 8. VARIANTES & SOUS-TRAITANCE

### 8.1 Variantes et observations

Non applicable.

## 8.2 Sous-traitants.

Option applicable selon les conditions prévues à l'Annexe I

## 9. REJET DES OFFRES

L'Agence peut décider d'écartier les offres qui ne sont pas conformes au présent cahier:

- a) parce que leur contenu ne correspond pas à l'objet de l'offre,
- b) parce qu'elles ne sont pas rédigées dans le respect des règles régissant leur présentation,
- c) parce que les documents et informations obligatoires ne sont pas joints,
- d) parce que le soumissionnaire n'a pas participé à la visite des locaux

## 10 COMMUNICATIONS *EX PARTE*

10.1 Les communications entre les soumissionnaires et l'Agence dans le cadre de la présente procédure d'appel d'offres sont interdites sauf par voie d'exception, dans le respect des conditions suivantes:

- a) avant la date limite de réception des offres et par écrit uniquement:
  - à l'initiative du soumissionnaire, seulement pour demander des explications relatives au présent cahier des charges, Les demandes d'informations complémentaires ou de clarifications éventuelles devront être exclusivement soumises par email à l'adresse suivante [procurement@eda.europa.eu](mailto:procurement@eda.europa.eu)
  - à l'initiative de l'Agence, dans le cas où cette dernière constate une erreur, un manque de précision, un oubli ou tout autre type de défaut clérical dans le texte du présent cahier des charges. Dans ce cas, les rectifications seront publiées sur le site internet de l'Agence sous la rubrique « procurement ». Les soumissionnaires ont la responsabilité de vérifier les question/réponses ou clarifications qui peuvent être publiées sur le site internet de l'agence.
- b) après ouverture des offres, l'Agence peut demander par écrit des explications, des informations complémentaires ou des corrections suite à des erreurs cléricales évidentes concernant une offre. Dans ce cas, le soumissionnaire prend note que toute clarification apportée ne doit en aucun cas modifier les termes de son offre.

10.2 Le soumissionnaire se devra de répondre endéans les cinq (5) jours calendaires suivant toute demande d'information de l'agence.

## 11. RESULTAT DE L'OFFRE

Tous les soumissionnaires seront informés par e-mail quant au résultat du présent appel d'offres..

Il est impératif de communiquer, dans le cadre du présent appel d'offres, l'adresse e-mail à laquelle l'agence communiquera avec le soumissionnaire.

## 12. DUREE DE VALIDITE DE L'OFFRE

Tous les prix et autres conditions financières restent valables pendant les six (6) mois qui suivent la date de réception de l'offre par l'Agence.

## 13. CRITERES D'ATTRIBUTION DU MARCHE

L'attribution du marché se fera à l'offre la plus avantageuse compte tenu de la quantité et la qualité des services et produits proposés (50 %) et du prix (50 %).

Avant d'être évaluée d'un point de vue qualitatif et financier, l'offre du soumissionnaire doit avoir été considérée conforme du point de vue administratif. L'attention des soumissionnaires est attirée sur la condition suivante:

- Indivision des 5 Postes;

Seront évalués les offres des soumissionnaires répondant complètement et explicitement aux 5 postes décrits dans le présent cahier des charges. Toutes les offres doivent répondre à cette condition sous peine d'exclusion.

- la première (13.1.a) d'une valeur de 100 points (minimum requis 60 points) est commune aux 5 postes;
- la deuxième (13.1.b) d'une valeur de 50 points (minimum requis 30 points) portera spécifiquement sur le poste 1 parties 1.A et 1B.

### **13.1.a) Qualité de l'offre – première partie commune aux 5 Postes sur 100 points (minimum requis 60 points) :**

La qualité sera évaluée sur base d'un dossier spécifique qui décrira l'approche organisationnelle que le soumissionnaire envisage de mettre en place de manière à garantir l'exécution des prestations dans le respect des obligations de

qualité, de délai, d'hygiène, de santé, de sécurité et d'environnement telles que décrites dans les Spécifications Techniques en Annexe I.

L'évaluation de l'approche organisationnelle spécifique portera sur les 5 critères repris ci-dessous, critères que le soumissionnaire détaillera dans son offre. Pour chaque critère une cotation est établie. L'attention du soumissionnaire est attirée sur la répartition des points attribués en fonction de l'importance des différents postes. Les demandes qui ne sont pas applicables à certains postes ont été identifiées dans le tableau (NA = Non Applicable).

CRITERES	Nombre de points attribués par poste				
	Poste 1	Poste 2	Poste 3	Poste 4	Poste 5

1) CLARTE ET CONCISION DE L'OFFRE, sur maximum 3 points

<ul style="list-style-type: none"> <li>La présentation ainsi que le suivi des chapitres est un point important pour une bonne lecture et l'appréciation des offres. Une attention particulière sera donc apportée à ce point dans l'évaluation qualitative.</li> </ul>	3 points
--	----------

2) PLANIFICATION ET COORDINATION DES TRAVAUX, sur maximum 40 points en considérant les points suivants:

– Planning proposé pour chaque poste	5	2	1	NA	NA	
– Descriptif des procédures de travail	8	2	2	1	NA	
– Organisation des collectes des déchets vers le point d'évacuation	2	NA	NA	NA	1	
– Techniques de contrôle de travail: description des procédures de contrôle des travaux exécutés et des moyens de contrôle préventifs	4	1	2	1	1	
– Moyens de communication avec le client (contact book, dispositif pour les appels d'urgence, autres)	1	NA	NA	1	NA	
– Traitement des réclamations (procédures, délais)	2	NA	1	1	1	

3) RESSOURCES HUMAINES, sur maximum 20 points en considérant les points suivants:

– Organigramme détaillé des personnes en charge du suivi du contrat et description des tâches par poste. L'organigramme mentionnera entre autre le SPOC (single point of contact/point de contact unique), les responsables et/ou permanents assurant sur le terrain l'encadrement technique et la surveillance des prestations, la composition et la structure des équipes pour l'exécution des prestations pour les différents Postes concernés	4	NA	2	NA	NA	
– Identification d'un SPOC (Profil, Curriculum Vitae)	4	NA	NA	NA	NA	

– Identification du personnel sur chantier (mesures générales / spécifiques)	1	1	1	NA	NA	
– Formation du personnel (Programme annuel de formation)	3	NA	1	NA	NA	
– Mesures de lutte contre l'absentéisme et remplacement des personnes absentes ou durant les congés	2	NA	NA	NA	NA	
– Exemple de registre journalier de présence	1	NA	NA	NA	NA	

4) MATERIEL ET PRODUITS, sur maximum 10 points en considérant les points suivants:

– Description du matériel utilisé sur chantier	2 points pour l'ensemble de Postes					
– Types de machines et mesures de sécurité si nécessaire	2 points pour l'ensemble de Postes					
– Fiches techniques des produits Ecologiques et politique environnementale (critères EMAS)	4 points pour l'ensemble de Postes					
– Méthode d'identification et de stockage des produits dangereux	2 points pour l'ensemble de Postes					

5) GESTION ADMINISTRATIVE, sur maximum 24 points en considérant les points suivants:

– Tableau récapitulatif mensuel/hebdomadaire des travaux prestés	5	2	2	NA	NA	
– Modèle de bon de travail	3	2	1	NA	NA	
– Modèle de facturation par site	2	1	1	1	1	
– Modèle de bon de livraison	NA	NA	1	1	1	

6) SECURITE, sur maximum 3 points

– Description des mesures prises pour veiller à la sécurité des biens et des personnes sur chantier (protection, signalisation, prévention, consignes) ainsi que des mesures prévues pour assurer le bien-être des travailleurs dans leur environnement de travail. (équipements, formations,...)	3 points pour l'ensemble de Postes					
---	------------------------------------	--	--	--	--	--

**13.1.b) Qualité de l'offre – deuxième partie, portera spécifiquement sur le Poste 1 parties 1.A et 1.B. sur 50 points (minimum requis 30 points) :**

<p>Pour chacune des parties <u>1.A</u> et- <u>1.BC</u>, le calcul des points se fera comme suit:</p> <p>Prestations en heures selon les prix forfaitaires des bordereaux financiers à l'annexe 3.</p> <p>Les points attribués sous cette rubrique sont proportionnels à l'écart entre le nombre d'heures proposé dans l'offre évaluée et la moyenne du nombre d'heures proposées dans toutes les offres valables.</p> <p>Soit:</p> <p>Ho = le nombre d'heures par an de l'offre considérée, et Hm = le nombre moyen d'heures par an de toutes les offres acceptables reçues. Hm vaut 40 points (soit 80 % du plafond de 50 points).</p> <p>L'évaluation qualitative des heures permettra aux Comité d'évaluation de rechercher les prestations optimales à l'exécution du marché. La moyenne des heures (Hm) calculée pour tous les soumissionnaires est qualifiée de satisfaisante et est dotée de 40 points.</p> <p><u>Calcul des points</u></p> $P = \frac{Ho}{Hm} * 40$	<p>plafond = 50 points</p> <p>minimum requis = 30 points</p>
---	--

Les offres qui n'atteignent pas les seuils de 60 points sur 100 pour la première partie et de 30 points sur 50 points pour la deuxième partie seront écartées et ne seront donc pas prises en considération pour l'analyse financière ultérieure.

**Le total des points obtenus est pris en considération à raison de 50% dans la détermination du rapport qualité/prix.**

### 13.2 Évaluation financière

Parmi les offres retenues après attribution des points qualité, l'index des prix sera calculé comme suit:

- Le total le moins disant des offres financières forfaitaires est ramené à l'indice de 100 points;

Le coût annuel de chaque offre sera évalué sur base de la somme des différents totaux donnés pour chaque Poste; pour l'évaluation financière des Postes non forfaitaires, les prix indiqués seront multipliés par les quantités estimées telles que définies dans les colonnes "quantités" ou "estimations". Ces quantités ou estimations sont fournies à titre purement indicatif.

- La formule suivante sera alors appliquée aux offres retenues :

$$\frac{\text{Prix de l'offre annuelle la plus basse} * 100}{\text{Prix de l'offre annuelle en question}}$$

**Les notations obtenues sur base de cet index financier sont prises en considération à raison de 50% dans la détermination du rapport qualité/prix.**

### 14.3 Rapport qualité/prix

La détermination de l'offre économiquement la plus avantageuse résulte, de la somme des points obtenus sous 13.1.a et 13.1.b

Le marché sera attribué à l'offre obtenant au terme de cette addition le résultat le plus élevé.

#### 14. DUREE DU CONTRAT

Le contrat sera conclu pour une durée initiale de un an à dater de l'entrée en force du contrat. Il sera prorogé tacitement pour un maximum de trois périodes additionnelles de douze mois avec la possibilité pour l'Agence d'y mettre fin par préavis de trois mois avant le terme, adressé par écrit au Contractant, et possibilité pour le Contractant d'y mettre fin par préavis de neuf mois avant le terme, adressé par écrit à l'Agence.

**La valeur maximale du contrat pour la période de quatre ans est de un million ~~deux cent-soixante~~ mille euros.**

#### 15. BUDGET DU CONTRAT

Le contrat aura un budget total maximum de € 1 060 000 920-000, couvrant sa durée maximum potentielle de quatre ans.

Toute offre dont la proposition financière implique un dépassement de ce montant maximum sera exclue.

#### 16. EXECUTION DU CONTRAT

16.1 L'Agence conclut un contrat avec le soumissionnaire sélectionné conformément avec les critères d'attribution de l'Article 13. Le contrat est conclu sur la base du projet de contrat en Annexe VI. Le contrat établit les dispositions légales, techniques et administratives régissant le rapport entre l'Agence et le soumissionnaire sélectionné sur la base du présent cahier des charges et de ses Annexes ainsi que de l'offre sélectionnée.

16.2 L'Agence signe le contrat avec le soumissionnaire sélectionné au plus tôt 10 jours après envoi simultané des lettres d'attribution et de rejet adressées à l'ensemble des soumissionnaires. Si nécessaire, l'Agence suspend la signature du contrat afin d'examiner les requêtes des soumissionnaires non sélectionnés ou toute autre information portée à sa connaissance au cours des 10 jours suivant la date d'envoi des lettres d'attribution et de rejet. Dans ce cas, l'ensemble des soumissionnaires en sera informé dans les trois jours suivant la prise de la décision de suspension.

16.3 Le contrat prendra la forme d'un accord écrit entre l'Agence et le soumissionnaire sélectionné conformément au projet de contrat en Annexe VI. L'Agence se réserve le droit de refuser les modifications qui seraient suggérées à ce projet. Le soumissionnaire sélectionné ("le Contractant") qui se voit attribué le contrat respecte l'ensemble des termes et conditions du contrat et du présent cahier des charges. L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que



l'acceptation possible d'une offre par l'Agence n'implique pas l'acceptation inconditionnelle de tous les documents qui l'accompagnent. Le Contractant doit compléter ces documents ou les modifier, et ce même pendant l'exécution du contrat, afin de les mettre en conformité avec le présent cahier des charges. Ces ajustements ne modifient en aucun cas le prix des prestations ni les délais d'exécution associés.

- 16.4 L'attribution d'un contrat ne donne au soumissionnaire sélectionné aucun droit exclusif d'exécution des prestations listées en Annexe I au présent cahier des charges.

## **17. PRIX ET REVISION DES PRIX**

Les prix proposés seront fixes et fermes pour la durée des prestations effectives du contrat.

## **18. GARANTIE FINANCIERE**

Une garantie financière n'est pas exigée pour ce marché.

## **19. DROIT APPLICABLE**

La procédure d'appel d'offres est régie par le présent cahier des charges et par la Décision du Conseil 2007/643/CFSP du 18 Septembre 2007 et ses amendements éventuels. Le texte est disponible sur le site internet de l'Agence [www.eda.europa.eu](http://www.eda.europa.eu) sous la rubrique « procurement ».

Sauf stipulé différemment dans le contrat, tout contrat conclu suite à la présente procédure d'appel d'offres sera régi, exécuté et interprété conformément aux lois belges (à l'exception des dispositions relatives aux conflits des lois). Tout différend relatif à l'interprétation et à l'interprétation des contrats signés dans le cadre du présent appel d'offres ne pouvant être résolu à l'amiable entre les Parties, tombe exclusivement sous la juridiction des tribunaux de Bruxelles, Belgique.

## **20. SERVICES COMPLEMENTAIRES**

Conformément à l'Article 31 de la décision de Conseil 2007/643/CFSP du 18 septembre 2007 sur les règles financières de l'Agence de Défense européenne et sur les règles de marchés publics et les règles des contributions financières au départ du budget opérationnel de l'Agence de Défense européenne, l'Agence peut avoir recours à une procédure négociée sans publication antérieure d'un avis de marché pour des contrats supplémentaires impliquant des services semblables à ceux assignés au contractant auquel on a attribué à ce contrat.



## **ANNEXE I: SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES**

### **INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Les prestations courantes pour tous les postes du présent appel d'offre comprennent notamment:

- la mise à disposition de l'équipement et du matériel nécessaire aux besoins décrits
- l'approvisionnement de tous les produits d'entretien et accessoires, services et travaux complémentaires.
- le personnel qualifié et son encadrement;
- la réalisation des travaux demandés selon les critères de qualité définis et leur surveillance.
- le planning et la coordination des travaux.
- la réalisation du travail et l'équipement utile en conformité aux règles de sécurité et de protection individuelle en vigueur.
- la mise en place d'un canal de communication approprié aux besoins d'EDA
- le CONTRACTANT s'engage à respecter les accords SLA (service level agreement), prescrits dans le cahier des charges.

Pour les postes 1A et 1B, et selon les principes établis par le « Manuel qualité » (annexe 2), les prestations courantes comprennent également :

- les travaux ménagers, c'est-à-dire, l'enlèvement des poussières, saletés et tâches,
- l'aspect esthétique, c'est-à-dire, l'enlèvement de salissures et la correction de dérangements à l'aspect des locaux,
- l'hygiène, c'est-à-dire, l'enlèvement des substances qui sont nuisibles à la santé des hommes,
- la fourniture des produits de nettoyage adéquats qui respectent au mieux l'environnement (écolabel), la mise en œuvre d'un équipement et du matériel adaptés aux besoins spécifiques.
- La fourniture de sel homologué pour l'épandage sur les trottoirs et autre surfaces extérieures.

Pour les autres postes :

- la fourniture des produits qui respectent au mieux l'environnement (Ecolabel) ainsi que la mise en œuvre d'un équipement et du matériel adaptés aux besoins spécifiques pour ces différents Postes.

En plus, les prestations couvriront tout autre besoin qui s'avérerait nécessaire en vue de garantir une parfaite exécution des travaux pour le maintien en état de propreté permanent desdits locaux ainsi que la parfaite conservation des éléments nettoyés (**obligation de résultats**).

## **DESCRIPTION DES BÂTIMENTS**

Les quantités présumées sont données à titre indicatif sur base de la situation actuelle réelle et afin de permettre au soumissionnaire d'établir son offre le plus finement possible. Le volume du marché peut faire l'objet d'une extension ou d'une réduction. EDA peut décider de supprimer définitivement ou temporairement un ou plusieurs étages et de modifier le volume des prestations ainsi que les horaires des prestations sans que cela puisse constituer un motif pour la révision des prix de l'offre ou pour la modification des obligations et engagements du Contractant. L'ajout ou la suppression d'un ou plusieurs bâtiments au volume du marché se fera sous forme d'un avenant et aux conditions de base du contrat et de l'offre, selon les conditions fixées dans les annexes du présent cahier des charges.

### **1 Structure générale.**

L'immeuble Drapiers est à usage de bureaux et fonctions connexes. Il est composé d'une aile à front de rue (rez-de-chaussée et 3 étages de bureaux et salles de réunion, 2 niveaux de sous-sol) et une aile intérieure (un rez-de-chaussée, 5 étages de bureaux et salles de réunion, 2 niveaux de parkings et sous-sols), ainsi qu'un bâtiment secondaire (pavillon) comprenant un rez-de-chaussée, 1 étage, 1 étage sous combles et 1 sous-sol. Les ailes sont reliées mais présentent des différences de niveaux (de quelques marches) à plusieurs endroits. Il est à noter que ces différences de niveaux empêchent le passage de chariots à certains endroits.

L'aile à front de rue a été construite en 1928, l'aile arrière en 1948, le pavillon en 1906. Le tout a été rénové de fond en comble en 2003.

Les surfaces approximatives :

- superstructure : 6.628 m<sup>2</sup> dont 90 % à usage de bureaux et salles de réunion, le restant étant occupé par un hall et des réceptions d'accueil, une cafétéria, un dispensaire médical et des locaux informatiques
- sous-sol -1 : 518 m<sup>2</sup> d'archives, de stockage, de locaux techniques et des douches/vestiaires
- sous-sol -1/-2 : 45 emplacements de parking
- rez-de-chaussée extérieur, couvert : 10 emplacements de parking

L'occupation moyenne permanente pour l'année 2014 est de 150 personnes.

### **2 Description générale des matériaux de revêtements.**

#### **2.1.1 Revêtements de sol.**

D'une façon prépondérante, le revêtement de sol en superstructure est :

- 80 % des bureaux, salles de réunion et couloirs, ainsi que les paliers d'ascenseurs : du parquet en chêne (ail rue) ou afzélia (aile arrière)
- 20 % des bureaux, salles de réunion et couloirs : du tapis

Certains espaces ont, en raison de leur utilisation spécifique, d'autres revêtements :

- Marbre ciré : les dégagements de hall d'entrée et l'escalier principal
- Vinyle : les locaux d'informatique, service médical, kitchenettes
- Carrelage: les locaux sanitaires

En infrastructure (parkings), la quasi-totalité des locaux a un revêtement de sol en béton (sauf les douches/ vestiaires : carrelage).

#### 2.1.2 Revêtements muraux.

Dans la superstructure, les revêtements muraux sont les suivants :

- Cloisons fixes bétons et maçonneries plafonnées: peinture;
- Hall d'entrée : marbre
- Locaux sanitaires et parties des murs des kitchenettes : carrelage;
- Certaines parois sont vitrées.

Dans l'infrastructure, les parois sont généralement en béton et maçonnerie bruts (sauf les douches/ vestiaires : carrelage).

#### 2.1.3 Plafonds.

Dans les bureaux les plafonds sont plâtrés. Dans les couloirs de l'aile arrière il y a des faux plafonds en plaques de fibre.

#### 2.1.4 Façades et abords.

Les abords comprennent :

- +/- 300 m<sup>2</sup> de jardins (le jardinage étant exécuté par une autre firme, la propreté des chemins tel qu'enlèvement de papiers, est à inclure dans "les abords").
- +/- 200 m<sup>2</sup> de trottoirs et entrée vers le parking (voie publique comprise), à nettoyer par le contractant.

Certains des locaux ci-dessous peuvent changer de destination, les quantités mentionnées sont approximatives.

### **3 Description des locaux**

#### 3.1.1 Locaux à usage de bureaux

Il y a approximativement 60 bureaux occupés. Par bureau, on compte statistiquement environ :

- 3 armoires hautes fermées
- 2 armoires basses fermées
- 1 armoire ouverte ou rayonnage divers
- 1 table
- 2 bureaux
- 5 chaises
- 2 lampes de bureau
- 2 corbeilles à papier
- 2 corbeilles à autres déchets
- 1 portemanteaux

D'autre part, il y a 7 bureaux et 3 salles occupés périodiquement, pour lesquels un nettoyage régulier est à prévoir pendant l'occupation, et seulement un nettoyage occasionnel au moment où ils sont vides.

### 3.1.2 Salles de réunion

Il y a plusieurs salles dans le bâtiment :

- 1 salle jusque 100 personnes
- 1 salle jusque 40 personnes
- 6 salles d'environ 20 personnes
- 1 salle pour 15 personnes
- 1 salle pour 12 personnes
- 1 salle de cours
- 2 salons où des réceptions ou événements peuvent être organisées

En moyenne 75 % des salles sont occupées journalièrement. Parfois plusieurs réunions se suivent dans la journée dans la même salle. Plusieurs fois par mois un lunch aux sandwiches est organisé.

### 3.1.3 Sanitaires.

Il y a 33 locaux toilettes dont 1 pour personnes à mobilité réduite, 2 dans les douches à l'étage -1 et 2 dans le pavillon. A l'étage -1 se trouvent des vestiaires hommes et dames avec 2 douches et 1 toilette chacun.

Pour l'ensemble de ces locaux on compte :

- 45 cuvettes
- 20 urinoirs
- 38 lavabos (y compris dans l'infirmierie)
- 33 distributeurs de savon du type "Tork S-box"

- 46 distributeurs de papier hygiénique du type "Tork Twin-box"
- 0 distributeurs d'essuie en tissu
- 35 distributeurs de serviettes en papier (y compris dans les 4 kitchenettes et l'infirmerie) du type "Tork Classic box"
- 45 brosses de toilettes
- 33 poubelles

#### 3.1.4 Locaux fumeurs.

Le bâtiment entier est une zone non-fumeur, à l'exception de la construction en bois dans le jardin.

#### 3.1.5 Locaux et aires pour photocopieuses.

Dans certains locaux ou aires de photocopie (6 au total) se trouvent :

- une photocopieuse
- une grande poubelle verte de 360 litres pour le papier
- une poubelle à déchets divers
- un stock de papier

#### 3.1.6 Local restaurant / cafétéria / frigos

Il y a n'y a pas de restaurant. Il y a une cafétéria au rez-de-chaussée équipée de distributeurs de boissons, ainsi qu'une cuisine avec un four à micro-ondes, un frigo et un lave-vaisselle. D'autre part il y a 3 kitchenettes aux étages, dont une équipée avec un lave-vaisselle.

Les frigos se trouvent aux endroits suivants :

5 grands frigos : 1 vitrine à l'étage -1, 1 vitrine au rez-de-chaussée, 1 frigo fermé à la cafétéria et 1 frigo fermé à la kitchenette au +4, 1 dans le pavillon

3 frigos de table : 1 dans la cafétéria, 1 dans la kitchenette au +1, 1 dans la kitchenette au +2

## SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES

### **4.1. Journées de travail**

L'attention du contractant est attirée sur le fait que:

- durant le mois d'août les activités de l'Agence sont fortement réduites. Hormis les parties communes, le nombre de bureaux à nettoyer est estimé à +/- 50% de leur ensemble;
- les seuls jours fériés admis sont ceux figurant dans le calendrier des jours fériés et de fermeture des bureaux fixés par l'Agence. Tout autre jour férié national de Belgique n'est pas pris en compte.

Un calendrier des jours fériés et de fermeture sera transmis au contractant en début d'année.

Toutefois, l'Agence se réserve le droit de modifier certaines dates de fermeture (à porter à la connaissance du contractant au moins une semaine à l'avance).

Les jours de travail de l'Agence s'élèvent à +/- 252 jours par an.

La majorité des travaux est à effectuer entre 7h et 11h, la présence minimale de 2 personnes est requise entre 11h et 19h. Néanmoins, pendant la période où le personnel du contractant n'aurait pas encore obtenu le certificat de sécurité demandé par le service de Sécurité de l'Agence, celle-ci pourra demander que l'exécution des travaux se fasse après 9h.

### **4.2 Organisation**

Le soumissionnaire s'engage sur le résultat décrit dans le présent cahier des charges et dans le manuel qualité en annexe 2. Il fera presté obligatoirement par son personnel de nettoyage le nombre d'heures estimée à 39h/jour. L'attention est attirée sur le fait que durant les périodes des vacances au mois d'août et de Noël, les activités de l'EDA sont réduites à 26,5 heures de prestations quotidiennes. Ces périodes représentent au total 27 jours dans l'année.

Le soumissionnaire désignera un responsable pour l'exécution du contrat, le respect de l'organisation, de la surveillance et des travaux à effectuer. Cette personne aura, entre autres, comme tâche de rester en contact avec l'EDA dans le but de pallier le plus rapidement possible les lacunes éventuelles. De ce chef, il aura l'autorité de prendre les initiatives nécessaires pour apporter les solutions souhaitées à certains problèmes relevant du domaine du nettoyage en concertation avec EDA.

Dès l'attribution du marché, le soumissionnaire désignera une ou plusieurs personnes qui, en concertation avec EDA, prépareront l'exécution des prestations de services de nettoyage et la mise en place de l'organisation.

Ce temps de préparation ne donne pas lieu à une facturation, mais est compris dans les tarifs.

Le soumissionnaire s'engage à n'accepter aucune instruction ou demande d'information concernant ses prestations dans les immeubles d'EDA, d'une autre autorité que l'EDA. Les consignes de travail sont élaborées par le soumissionnaire en concertation avec EDA.



#### **4.3 Locaux et fournitures mis à la disposition du soumissionnaire**

L'EDA fournit au responsable de chantier pour l'exécution des tâches administratives relatives aux travaux de nettoyage :

- un bureau d'environ équipé d'un mobilier de base, ainsi que d'une ligne téléphonique, une ligne de fax ayant accès libre uniquement au réseau national situé dans le bâtiment principal

L'EDA fournit:

- un local pour l'entreposage des produits et des consommables
- des sanitaires, douches et vestiaires à utiliser en commun avec les autres prestataires de services
- la fourniture d'énergie électrique
- l'eau chaude et froide.

#### **Moyens et techniques de communication**

##### **4.5 Contact book**

Un registre de communication (Contact Book) sera disponible et une adresse e-mail (Hot line) sera installée dans le bureau mis à la disposition du responsable de chantier.

##### **4.6 Matériel informatique et de télécommunication**

Le responsable aura ainsi accès aux programmes des réunions et événements des EDA afin de pouvoir prévoir les prestations et fournitures en conséquence. Outre le téléphone mis à disposition par EDA dans le bureau du responsable, le soumissionnaire mettra à disposition des téléphones portables pour les permanences dont il communiquera les numéros aux gestionnaires d'EDA.

##### **4.7 Restriction**

L'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment téléphones, fax, photocopieuses ou autres sont strictement interdits.

#### **Personnel du contractant**

##### **4.8 Organisation et habilitation de sécurité (contractant et personnel)**

Le soumissionnaire s'engage à affecter le nombre d'heures obligatoires et de personnes nécessaires pour obtenir le résultat décrit dans le présent cahier des charges.

La responsabilité des travaux de nettoyage et des services de fournitures d'hygiène incombe au soumissionnaire et sera assumée directement par une personne d'encadrement appartenant au cadre de l'entreprise.

L'autorité contractante n'attribuera pas le contrat au soumissionnaire sélectionné tant que l'autorité nationale de sécurité (ANS), l'autorité de sécurité désignée (ASD) ou toute autre autorité compétente de chaque État membre de l'UE dans lequel le contractant ou le soumissionnaire concerné est immatriculé, ne lui a pas confirmé qu'une Habilitation de Sécurité d'Établissement (HSE) au moins à

niveau CONFIDENTIEL UE/EU CONFIDENTIAL a été délivrée (pas besoin de posséder une installation de sécurité approuvée pour détenir des informations classifiées).

Le retrait d'une HSE par l'ANS/ASD concernée ou toute autre autorité de sécurité compétente constituée pour la Agence Européenne de Défense (AED), en sa qualité d'autorité contractante, un motif suffisant pour résilier un contrat classifié ou exclure un soumissionnaire de la procédure d'appel d'offres.

Pour le début des prestations, au minimum 1/3 du personnel affecté au contrat devra obligatoirement être en possession d'une habilitation de sécurité du niveau CONFIDENTIEL UE/EU CONFIDENTIAL, délivrée par une autorité nationale de sécurité de chaque État membre de la Union Européenne.

Dès la signature du contrat et afin de faire face aux éventuels besoins ultérieurs de la Agence Européenne de Défense, le Contractant devra introduire, pour l'ensemble du personnel intervenant dans le présent contrat nonobstant ceux repris ci-avant, une demande d'habilitation de sécurité du niveau CONFIDENTIEL UE/EU CONFIDENTIAL auprès de l'autorité nationale de sécurité (ANS) de l'État membre ou le contractant est enregistré. Le Contractant sera tenu de transmettre à la Agence, sous un mois après la signature du contrat, une copie des demandes introduites, puis dès leur réception, une copie des habilitations de sécurité obtenues. Le Contractant sera seul responsable de l'obtention de ces habilitations. En cas de refus d'octroi de cette habilitation par les Autorités concernées pour un membre de son personnel, le Contractant sera tenu de le remplacer le jour même de la notification de refus par les Autorités.

Après une période de 1 an, tout le personnel affecté au contrat devra être en possession d'une habilitation de sécurité du niveau CONFIDENTIEL UE/EU CONFIDENTIAL. Toute exception à la règle précitée sera traitée par l'autorité contractante au cas par cas, après une explication motivée de l'entrepreneur.

L'autorité contractante conserve son droit de résilier le contrat avec effet immédiat et sans préavis, en cas l'entrepreneur ne soit pas en mesure de fournir du personnel aux exigences susmentionnées.

#### **4.9 Personnel d'encadrement : S.P.O.C (Simple point of contact)**

Le contractant désignera un responsable de chantier (ci-après SPOC) et un chef d'équipe, chargés entre autres, de :

- La distribution et l'exécution des tâches
- La discipline du chantier
- La vérification du travail
- Du contact avec le responsable d'EDA
- Du remplacement et de la rotation du personnel
- La sécurité sur le chantier du personnel et des biens, etc.

Le SPOC est l'unique point de contact avec EDA. Le SPOC centralise toutes les demandes des EDA. Il/elle assure la communication entre le responsable interne d'EDA et l'organisation du soumissionnaire. Il s'agit d'une fonction décisive dans la réalisation du contrat.

Le SPOC responsable du chantier assurera un contact avec EDA au minimum une (1) fois par semaine.

#### **4.10 Identification du personnel et mutation**

Le soumissionnaire remettra une liste détaillée du personnel affecté aux travaux des différents postes, sur base de cette liste, EDA établira des badges autorisant le personnel à circuler dans ses installations. Il tiendra également un registre de présence quotidienne du personnel sur site.

Lors de l'exécution des travaux, le personnel sera vêtu d'un uniforme au logo du soumissionnaire et du badge délivré par EDA. Le badge sera remis à l'arrivée du personnel et restitué à sa sortie suivant les règles de sécurité en vigueur.

EDA se réserve le droit de demander la mutation d'un salarié au service du soumissionnaire ou de refuser l'entrée à un salarié et ce, sans qu'il soit obligé d'en donner la raison.

Le responsable de site (SPOC) et le personnel de permanence doivent pouvoir s'exprimer dans une des langues officielles de l'Union européenne et doivent comprendre soit le français, soit l'anglais.

Le personnel ressortissant des pays autres que les Etats membres de l'Union européenne doit être titulaire d'un permis de travail et d'une carte d'identité valable pour la Belgique. Chaque membre du personnel doit pouvoir s'exprimer dans une des langues officielles de l'Union Européenne et doit comprendre soit le français, soit l'anglais.

Le soumissionnaire doit tenir un registre journalier du personnel employé. En outre, un dossier du personnel en place doit être disponible à tout moment et comporter pour chaque membre du personnel les documents suivants :

- 1 copie de la carte d'identité, en cours de validité,
- 1 copie du permis et du contrat de travail,
- 1 attestation trimestrielle de versement des cotisations de sécurité sociale et d'impôts,
- 1 attestation de formation spécifique par un organisme extérieur
- un curriculum vitae indiquant le niveau d'enseignement et de formation ainsi que les expériences de travail et connaissances linguistiques.

Le soumissionnaire constituera une liste de réserve de personnel correspondant aux critères décrits ci-dessus pour tout remplacement éventuel en cas d'absence, maladie, congés, etc. ou pour compléter l'équipe habituelle en cas de travaux exceptionnels. Une liste de remplaçants formés sera mise à jour trimestriellement et fournie à EDA.

Le soumissionnaire s'engage à fournir une main-d'œuvre qualifiée payée selon les barèmes légaux en vigueur dans le secteur ainsi que des moyens techniques suffisants pour assurer l'exécution continue et complète du chantier telle que définie.

Le soumissionnaire veillera à la bonne conduite de son personnel sur les lieux de travail; ainsi celui-ci s'abstient en poste de faire autre chose que les prestations requises et notamment de faire des communications téléphoniques privées, d'utiliser les appareils audiovisuels ou les PC.

Le soumissionnaire s'engage à ce que tout son personnel respecte toutes les instructions de portée générale qui s'appliquent aux personnels de l'EDA, telles que les dispositions en matière d'hygiène et de sécurité, le tabagisme, le harcèlement sexuel et autres.

Le soumissionnaire remplacera immédiatement les membres de son personnel qui ne répondraient pas aux critères susvisés. L'EDA peut refuser l'accès au bâtiment en cas de doute sur l'intégrité d'un membre du personnel ou en cas de mauvaise conduite ou qualité de travail. Il est précisé que le

personnel qui aurait été refusé par d'autres institutions de l'Union européenne ne pourra être mis au travail dans les bâtiments d'EDA

#### **4.11 Sous-traitance**

Les soumissionnaires doivent déclarer dans leurs offres tout sous-traitant auquel ils envisagent de recourir pour l'exécution du contrat ; identifiant du sous-traitant, identification de la part du travail sous-traité, montant financier correspondant à la part de travail sous-traitée, à indiquer dans les bordereaux à l'annexe III.

Les offres doivent également contenir une déclaration faite par chaque sous-traitant certifiant que ce dernier ne se trouve pas dans l'une des situations mentionnées dans le paragraphe relatif aux conditions d'exclusion des soumissionnaires.

Même en cas de recours à la sous-traitance, le soumissionnaire sélectionné reste responsable de la bonne exécution des services.

#### **4.12 Horaires**

Les prestations auront normalement lieu suivant un horaire à définir par poste du marché.

L'attention du soumissionnaire est attirée sur le fait que :

- durant la période des congés annuels (août et Noël), les activités d'EDA sont fortement réduites.
- les seuls jours fériés admis sont ceux figurant dans le calendrier des jours fériés et de fermeture des bureaux fixés par EDA. Tout autre jour férié national de Belgique n'est pas tenu en compte.

Un calendrier des jours fériés et de fermeture sera transmis au soumissionnaire en début d'année à sa demande.

Toutefois, EDA se réserve le droit de modifier certaines dates de fermeture (à porter à la connaissance du soumissionnaire au moins une semaine à l'avance).

**Congés fériés légaux et jours ouvrés** : le prix et heures de la soumission tiendront compte du fait que le nombre de jours de travail effectif est arrondi à **252 jours de prestations par année**.

#### **4.13 Remplaçants**

En cas d'absentéisme, maladie, congé etc. du personnel habituel, il sera fait exclusivement appel au personnel mentionné dans la liste de réserve.

##### **Contrats d'emploi à court terme – Etudiants**

Le personnel exécutant ne pourra être remplacé par du personnel étudiant ou autres sous contrat court terme que durant les périodes de congés annuels (juillet/août) sans excéder au taux de 40 %/jour. En dehors du personnel de remplacement pendant les périodes de congés, tout engagement de personnel sous contrat à court terme est interdit. Le soumissionnaire est tenu d'établir pour chaque étudiant mis au travail, un dossier similaire à celui du personnel employé régulièrement à l'exception de l'attestation trimestrielle de cotisations sociales.

#### **4.14 Qualification et formation**

Le soumissionnaire devra justifier, à tout moment, de la qualification de son personnel sur le site. Il est tenu de faire assurer la formation spécifique au site. Les stages de formation professionnelle seront de 20 h. minimum et donné dans un délai de trois mois qui suit la mise en route du chantier.

Ces formations porteront non seulement sur les produits – équipements – méthodes de base mais également sur les instructions en matière de sécurité, d'hygiène et d'environnement.

Une formation d'une durée minimale de quatre (4) heures sera également dispensée au personnel étudiant.

Un certificat de l'organisme de formation mentionnera la liste des matières enseignées et leur durée.

Il veillera à ce que pour certains travaux délicats (par exemple nettoyage des équipements de bureau et de matériel informatique), le personnel ait reçu une formation spécifique attestée

#### **Les ressources techniques**

##### **4.15 Plan de sécurité**

Le contractant établit le plan de prévention spécifique au présent marché. Il reprendra l'ensemble des mesures (sécurité, confidentialité, accès aux locaux, horaires, méthode de travail, balisage, formation spécifique) applicable au site.

Le plan de prévention complet sera remis dans les 15 jours suivant la date de début d'exécution du marché et devra respecter toute la réglementation régionale, nationale et européenne dans les domaines sécurité, hygiène et environnement en vigueur au moment de l'exécution des prestations.

En sus, le contractant sera tenu de prendre connaissance de la brochure de prévention du client.

##### **4.16 Matériel et produits de nettoyage**

Matériel : le matériel doit être de première qualité et conformes aux exigences légales en matières de sécurité et d'hygiène. Remise des fiches techniques et sécurité endéans les 15 jours. Mise à jour bi-annuelle.

Produits de nettoyage : Les produits réputés dangereux seront étiquetés conformément à la législation en vigueur et aucun transvasement ne sera autorisé, a fortiori dans des récipients alimentaires. Tous les produits seront munis d'un étiquetage fonctionnel permettant une identification aisée pour tout le monde comme code couleur en fonction du pH, destination, pictogramme, etc. L'usage de l'eau de Javel est interdit dans les bâtiments.

Le matériel et les produits de nettoyage destinés à l'entretien doivent être mis à l'abri dans les locaux prévus à cet effet. En aucun cas ces locaux ne peuvent contenir de produits et de matériel non acceptés par les services internes du client compétent en la matière.

Tout dommage provoqué aux installations et équipements et incombant à la mauvaise utilisation d'équipements, de produits et/ou de méthode de travail sera à la charge de l'entreprise. La mise à jour est bi-annuelle.

## **LA GESTION OPERATIONNELLE:**

### **Gestion du chantier**

#### **4.17 Etat des lieux et déficiences**

- Dès le début d'exécution du marché (endéans les 2 jours) : l'entreprise fera dresser, à ses frais, un « bilan propreté » par un organisme neutre et indépendant agrée par EDA. Le « bilan propreté » identifiera le résultat obtenu conformément au manuel qualité défini ci-après.  
En acceptant le résultat du rapport, l'entreprise marque son accord concernant les locaux qui lui ont été confiés pour assurer sa mission. Elle s'engage à les entretenir conformément aux obligations qui lui incombent en vertu du présent cahier spécial des charges.
- A la fin de l'exécution du marché : Un « bilan propreté » sera établi, aux frais d'EDA, au terme de la dernière semaine de l'exécution des prestations. En cas de résultat inférieur au « bilan de propreté » initial, l'entreprise devra y remédier immédiatement sous peine de se voir déduire de ses dernières factures les sommes dues pour une remise à niveau des manquements constatés.

#### **4.18 Planning des prestations**

L'entreprise devra tenir compte de l'occupation des bâtiments et de la spécificité des sites lors de la mise en place opérationnelle sur le chantier.

Pour ce faire, elle avertira EDA du planning de ses interventions, notamment à propos de la répartition du travail. Un planning d'intervention pour l'ensemble des prestations devra être entièrement opérationnel dans les 30 jours à partir de la date de début d'exécution du marché ou lors de toute modification.

#### **4.19 Planning des prestations « basses fréquences »**

Il est, en outre, expressément demandé un planning d'exécution des travaux « basses fréquences » remis dans les 30 jours à partir de la date du début d'exécution du marché.

#### **4.20 Services ponctuels urgents**

La réponse à une demande urgente (dégâts divers – demande spécifique de la part des occupants) sera effectuée dans les 30 minutes qui suivent la demande.

La réponse à une demande urgente pour travaux plus lourds (comme inondations, fuites, etc). doit être effectuée endéans les 2 heures qui suivent la demande.

Un service d'appel 7j/7 et 24h/24 devra être joignable.

#### **4.21 Services ponctuels non urgents**

Les demandes non urgentes doivent être effectuées, à défaut d'accord sur un autre délai, dans les 3 jours qui suivent la demande.

### **Moyens et techniques de communication**

#### **4.22 Contact book – hot line**

Un registre de communication (Contact Book) sera disponible sur place et une adresse e-mail (Hot

line) mis à la disposition d'EDA . Un historique mensuel des demandes sera réalisé et remis à EDA.

#### **4.23 Les réunions de coordination**

Le contractant et l' EDA se rencontreront régulièrement afin d'analyser le travail exécuté, les plaintes, l'évolution de chantier, la planification des prestations de services, le résultat des audits internes et externes, les travaux de basse fréquence, etc. Il est demandé en outre à l'entreprise d'organiser au minimum une réunion mensuelle et de rédiger le rapport de réunion endéans les cinq jours suivant sa tenue.

### **LA GESTION DE LA QUALITE:**

#### **4.24 Contrôle administratif**

EDA vérifiera annuellement le respect administratif du contrat. On entend ici, la réalisation d'un rapport, par un organisme externe désigné par EDA, qui évaluera les SLA - KPI et autres documents demandés dans le cahier des charges. Un minimum de 75% de satisfaction est demandé. Si ce résultat n'est pas atteint, un deuxième audit sera réalisé, au frais de l'entreprise, endéans les 15 jours ouvrables et ainsi de suite jusqu'à l'obtention du résultat minimum requis.

Le programme « SLA management » servira d'éléments de contrôles et de vérifications.

#### **4.25 Contrôle par le client**

Le mode opératoire est défini dans le manuel qualité. Il sera applicable dès le début de l'exécution du marché.

#### **4.26 Contrôle vitre**

Le mode opératoire mis est défini dans le manuel qualité. Il sera applicable dès le début de l'exécution du marché.

#### **4.27 Réponse aux manquements**

L'entreprise remédie, dans les plus brefs délais, aux manquements constatés et en fournit la preuve des actions prises endéans les 3 jours suivant l'envoi du rapport de contrôle.

#### **4.28 Engagement de moyens minimums**

Au sein des zones se trouvant en sous qualité par rapport au NQA (niveau de qualité acceptable) requis dans sa catégorie , l'entreprise sera tenue de prendre les mesures nécessaires (changement de personnel, augmentation des heures prévues, changement de matériel ou de méthodes de travail) pour obtenir ce niveau minimal de qualité, sans pouvoir réclamer aucun supplément de prix ni indemnité.

#### **4.29 Obligations spécifiques : ENVIRONNEMENT**

Informé sur les critères environnementaux à respecter sur les sites, le contractant devra également adhérer aux préceptes de l'EMAS (Eco Management and Audit System), en tenant compte des directives déjà existantes en vigueur et applicables dès le début du nouveau contrat. Dans son offre le contractant devra formaliser :

- Sa politique d'achat de produits et de matériels (impacts sur la biodiversité) ;
- Les moyens mis en œuvre et des exemples concernant :

- la formation des membres de son personnel en la matière ;
- l'information de ses fournisseurs ou sous-traitants en la matière ;
- Sa politique de diminution des déchets, de la nuisance sonore, de la pollution du sol, de l'eau et de l'air ;
- Sa politique en matière de transports ou de déplacements des membres de son personnel ;
- La mise en place de document :
  - la cartographie des déchets ;
  - Suivi des consommations des produits ;
  - Mise en place d'indicateurs suivis de commentaires et d'objectifs datés ;
- Sa politique d'amélioration de ses performances environnementales, d'évaluation objective et périodique de ses systèmes ;
- La mise en place d'un système d'information du Client, de son personnel et des organismes compétents.

Comme pour une demande de certification, une déclaration environnementale sera rédigée. Ce document contiendra les éléments suivants :

- Une description des activités de l'entreprise sur le site concerné ;
- Une évaluation des problèmes environnementaux importants liés aux activités concernées ;
- Un résumé des données chiffrées portant sur les émissions de polluants, la production de déchets, la consommation de matières premières, d'énergies, d'eau et, le cas échéant, sur d'autres aspects environnementaux importants ;
- Les autres facteurs caractérisant les résultats en matière d'environnement ;
- Une présentation de la politique, du programme et du système de management environnementaux.

Il s'engagera aussi à ;

- Utiliser des produits non-toxiques et biodégradables ;
- limiter les consommations d'énergie (électricité, eau) ;
- respecter les consignes spécifiques d'EDA
- respecter l'ensemble des lois et règlements dans ces domaines et se porte garant de la conformité de ses prestations par rapport à ces lois et règlements.
- Le contractant s'engage à la participation volontaire visant à atteindre un management environnemental et d'audit (EMAS)".

#### **4.30 Mesures générales d'exécution des travaux**

Les prestations de nettoyage auront lieu du lundi au vendredi entre 7h et 11h, la présence minimale de ( 2 ) deux personnes est aussi requise entre 7h et 19h sauf disposition contraire indiquée par EDA.

A chaque moment de la journée, un membre de l'équipe de nettoyage doit être joignable dans le bâtiment. A cet effet, le Contractant mettra un téléphone portable à disposition de l'équipe.

- 1) Il est interdit au personnel de nettoyage de déplacer tout document.



- 2) Les dossiers sont à laisser en lieu et place où ils se trouvent et tels qu'ils ont été déposés.
- 3) Le personnel de nettoyage aura des vêtements de travail propres, en bon état et appropriés aux conditions de travail. Tout membre du personnel du soumissionnaire doit pouvoir être reconnu facilement, par le port d'un uniforme de travail et par le port d'un badge mentionnant le nom de la société.
- 4) Le personnel ne peut circuler que dans les zones où il doit effectuer ses prestations, dans les zones semi-publiques du bâtiment, ainsi que près des locaux attribués au soumissionnaire.
- 5) Les prises électriques arrachées ou endommagées lors du nettoyage à l'aspirateur ou autre machine seront remises en état par le soumissionnaire ou en tout cas à ses frais.
- 6) Le personnel ne donnant pas entière satisfaction tant sur le plan de l'entretien que sur la tenue dans l'enceinte d'EDA sera immédiatement remplacé à la première demande écrite d'EDA.
- 7) Les projections de cire, de produit nettoyant ou d'eau sur les plinthes, murs et meubles, etc. seront immédiatement enlevées.
- 8) Il est formellement interdit de fumer dans les locaux.
- 9) Les machines utilisées doivent satisfaire aux prescriptions de sécurité du R.G.P.T. (Règlement Général de la Protection au Travail) applicable en Belgique; en général, elles se trouvent dans un état de fonctionnement impeccable.
- 10) La conception du matériel sera telle que son emploi ne cause aucun dommage au bâtiment, au mobilier, ou autres objets s'y trouvant.
- 11) Des dégâts constatés aux bâtiments, aux appareils, meubles, etc., provenant de l'inexpérience ou malveillance du personnel ou de la qualité du matériel et produits utilisés seront mis à charge du soumissionnaire.
- 12) Les anomalies constatées lors de l'exécution des travaux dans les locaux nettoyés (par exemple lampes cassées, prises arrachées, murs abîmés, etc.) doivent être portées à la connaissance des délégués d'EDA
- 13) Des dégâts constatés aux bâtiments, aux appareils, meubles, etc., provenant de l'inexpérience ou malveillance du personnel ou de la qualité du matériel et produits utilisés seront mis à charge l'entreprise.

#### **14) Stockage des produits**

Le soumissionnaire remettra une fiche technique de tous les produits dangereux et/ou inflammables utilisés et tiendra EDA au courant des volumes présents dans l'immeuble. Il respectera les lois en vigueur et éventuellement les consignes internes pour le transport, le stockage, le traitement et l'évacuation de tels produits. Le stockage des produits et du matériel devra être effectué dans des locaux prévus à cet effet et fermés à clé.

## SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Remarque générale pour le Poste 1A et 1B: la fréquence est toujours donnée à titre indicative, l'obligation de résultat définie dans le manuel qualité prime sur la notion de fréquence.

### Poste 1 Nettoyage de base des locaux - permanence – encadrement

#### I.A.1. TRAVAUX REGULIERS : NETTOYAGE QUOTIDIEN & HEBDOMADAIRE

##### Travaux en matinée de 7h à 11h

##### Salles de réunion

Priorité sera toujours donnée à la préparation, la remise en ordre et le nettoyage des salles de réunion et aux activités de représentation se déroulant au 1.ere étage

Préparation des salles de réunion

Sur base d'un calendrier d'occupation des salles remis journalièrement à l'équipe de nettoyage et selon les instructions journalières d'un responsable de l'Agence , le Contractant s'occupera de : nettoyer les salles, débarrasser les tables , remettre en place les chaises , vider les poubelles, préparer la vaisselle, les cuves à café, des bouteilles d'eau, transporter les chariots des lunchs, transporter la vaisselle dans les lave-vaisselles prévus à cet effet , les faire fonctionner pour le cycle du lavage, retirer la vaisselle propre et la ranger aux endroits requis.

##### Bureaux

Certains bureaux et locaux peuvent être fermés à clef ou par un système de fermeture électrique. L'ouverture des ces locaux sera effectuée par le service de Sécurité. Pour information les 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> étage sont hautement sécurisés, et le personnel du contractant devra être accompagné par un service d'escorte pendant les dites opérations de nettoyage ; également pour le nettoyage du bureau du Chef de l'Agence au 1.ere étage

##### Evacuation de la vaisselle

Rassemblement et évacuation vers des lieux désignés de la vaisselle (tasses, sous tasses, verres, carafes, etc...) appartenant à EDA et se trouvant dans les locaux à nettoyer (bureaux, dégagements , salles de réunion et locaux divers ).

##### Sols en vinyle ou en linoleum

Les sols sont dépoussiérés avec des gazes imprégnés ou tissées jetables et lavés au moyen d'un mop muni d'un voile humide imbibé d'un détergent adéquat neutre ou par utilisation de gazes imprégnées. Il faut noter qu'un nettoyage à grande eau est interdit en raison de la présence de câblage dans le faux plancher et de plancher bois. Lors de l'opération de lavage, ne pas utiliser d'abrasifs susceptibles d'altérer la couche de protection polymère.

##### Sols en tapis

Les sols sont aspirés à l'aide d'aspirateur munis de filtres appropriés anti-allergiques. Ils sont aspirobrossés une fois par semaine. Vérification des surfaces et enlèvement des taches (détachage) journalier, dès apparition - shampooing tapis local si nécessaire.

##### Sols en marbre

Tous ces sols sont balayés et lavés manuellement ou mécaniquement à l'eau additionnée d'un détergent approprié,. Les sols en marbre, sont ensuite lustrés mécaniquement avec des produits anti-dérapant.

##### Sols en carrelages.

Nettoyer à l'eau savonneuse et à l'aide de produits dégraissants adéquats.

### **Sols en parquets.**

Ces sols devront être dépoussiérées avec des gazes imprégnés ou tissées jetables , les taches liquides importantes épongées (absorbées).

Sur surface protégée par film protecteur synthétique ou surface vernie – un nettoyage au moyen d'un mop légèrement humidifié est admis.

### **Mobilier (jusqu'à hauteur d'homme).**

Épousseter dans tous les locaux , tous les meubles et objets de bureau, tels que tables, bureaux, chaises, sièges, rayonnages, lampes de bureau, bacs à correspondance (vides), appuis de fenêtres, porte-manteaux, etc.

Les objets et papiers se trouvant sur les bureaux et tables ne peuvent être déplacés.

Remise en place du mobilier, tels que tables, sièges et chaises. Le mobilier lourd (armoires, etc.) ne doit pas être déplacé.

Dessus d'écran, imprimantes, fax, téléphones sont inclus. Les combinés des téléphones sont à essayer quotidiennement avec une loque propre prévue à cet effet.

Enlèvement des traces (détachage) sur les cloisons lavables et parois caches convecteurs.

### **Photocopieuses.**

Nettoyage des vitres des photocopieuses placées dans les couloirs.

### **Parois et portes des locaux.**

Enlever les tâches et les traces de doigts – Retirer l'affichage sauvage , enlever les résidus et traces d'adhésifs.

### **Sanitaires**

**Nettoyage des appareils sanitaires** Les cuvettes, urinoirs et lavabos seront nettoyés avec traitement anti-calcaire inclus– essuyage des distributeurs et accessoires , essuyage et surveillance des zones et points de contact ( distributeurs, poubelle, portes et poignées ). Nettoyage et surveillance de l'état des brosse wc et porte brosse y compris les socles.

Vérification de l'alimentation en fournitures des distributeurs (papiers wc, essuie-mains , savon )

### **Corbeilles**

Pour tous les locaux, vider le contenu des corbeilles selon la procédure de recyclage et d'évacuation sélective des déchets vers les conteneurs de ramassage prévus. Le soumissionnaire fournira les sacs poubelles ou l'équivalent pour la collecte des papiers et rebuts suivant les règles en vigueur dans le lieu d'exécution au jour de la prise en charge du chantier.

Ils seront remplacés systématiquement lorsque nécessaires (état défectueux - manque de propreté, etc.). La qualité des sacs (robustesse-couleur-capacité-etc.) devra recevoir l'approbation d'EDA. EDA se réserve le droit de refuser et/ou faire changer tout sac qu'ils jugeraient inadéquat au site.

Les déchets d'EDA seront triés suivant le protocole interne et amenés quotidiennement au point central d'entreposage déterminé.

En cas de modifications du système mis en place, le soumissionnaire se conformera aux nouvelles dispositions, sans supplément de prix, sauf si celui-ci est justifié et avalisé par EDA.

### **Conteneurs à déchets papiers, tout venant et recyclage**

Enlèvement aux étages du contenu de toutes les poubelles, des piles de papier et cartons et transport vers les conteneurs ad hoc. Remplissage d'une façon sélective des conteneurs à déchets, papier, carton, verre, plastique, etc.

Les déchets récoltés dans les bâtiments tels que vieux papier et carton d'une part et les produits nocifs, tels que piles, toner d'autre part, doivent être triés d'une façon sélective dans les conteneurs ou sacs prévus à cet effet.

Le dépôt ainsi que la prise en charge de l'évacuation (via Bruxelles Propreté ou tout autre société) des conteneurs à déchets (actuellement des conteneurs sur roulettes de 660 et 1100 Litres) seront prévus et pris en charge par le soumissionnaire (en général 5 jours semaines du lundi au vendredi vers 6h30). Ils seront ensuite nettoyés à l'eau avec un désinfectant et remis immédiatement à leur place après. Tout déplacement des conteneurs notamment depuis le local côté extérieur du bâtiment vers le trottoir est à la charge du soumissionnaire.

Surveillance, rangement et nettoyage permanent des zones d'entreposage des conteneurs.

#### **Portes et cloisons vitrées intérieures.**

Nettoyage des portes et cloisons vitrées intérieures. Retirer l'affichage sauvage, enlever les résidus et traces d'adhésifs.

#### **Cuisines, cafétéria**

Les sols sont à nettoyer avec des produits dégraissants adéquats. Par ailleurs, le mobilier et équipement de cuisine doit également être nettoyé avec des produits dégraissants adéquats.

#### **Ascenseurs.**

Nettoyer les deux faces des portes palières et parois des cabines. Enlever les déchets dans les rails d'ascenseur (intérieur des cabines et sur chaque palier). L'intérieur en parquet verni dépoussiéré et moppé (légèrement humide)

#### **Tapis d'entrées**

Aspiration et nettoyage (enlèvement des taches) et assurer l'enlèvement des tapis remplacés tous les deux mois.

#### **Entrées et accès au parking en hiver Neige et Verglas**

Neige : Dégagement d'un passage réglementaire sur les trottoirs (également week-ends, jours fériés et de fermeture) et dégagement complet des parkings extérieurs et des accès aux rampes des parkings, pour 07h00 du matin au plus tard.

Verglas : Epanchage de sel homologué sur les trottoirs (également week-ends, jours fériés et de fermeture) parkings extérieurs et accès aux rampes des parkings, pour 07h00 du matin au plus tard.

**Le sel sera fourni par l'entreprise.**

#### **Compléments une fois par semaine par roulement réparti sur les travaux journaliers :**

Sols en vinyle.

Enlever les griffes et lustrer au moyen de produits et de machines adéquats en évitant tout risque de glissade (produit anti-dérapant).

Plinthes.

Époussetage des plinthes et rebords – enlever les traces de talon ou tout autre taches d'autre nature.

Pieds de sièges, tables et bureaux.

Entretien de tous les pieds de chaises, tables, bureaux, etc. au moyen d'une ou équivalent. enlever les traces de talon ou tout autre taches d'autre nature.

Carrelage muraux des cuisines.

Lavage avec un produit dégraissant et désinfectant – y compris les joints, brosser et rincer au besoin.

Sanitaires et douches.

Lavage des carrelages muraux avec un produit détartrant et désinfectant. Nettoyage des bouches d'extraction

Lavage des corbeilles de bureaux et salles de réunion.

Nettoyage des poubelles à l'eau additionnée d'un détergent désinfectant.

Ecrans, vitrines et panneaux d'information placés dans l'immeuble.

Dépoussiérage complet externe.

Nettoyage des cages et paliers d'escaliers.

Balayage et lavage des cages et paliers d'escaliers.

Nettoyage des saillies, mains-courantes, extincteurs et armoires d'incendie.

Dépoussiérage complet.

Sanitaires et douches.

Lavage des carrelages muraux avec un produit détartrant et désinfectant, y compris les joints, brosser et rincer au besoin. Essuyage des bouches d'extraction et/ou d'aération. Les poubelles seront nettoyées à fond.

### **Nettoyage une fois par mois par roulement réparti sur les travaux journaliers**

Mobilier (dépassant la hauteur d'homme)

Nettoyage pour tous les locaux de tous les meubles, rebords et saillies, tels que dessus des armoires, chambranles de portes, etc.

Portes, tourniquet et cloisons vitrées intérieures

Lavage des parties vitrées des portes, du tourniquet et des cloisons vitrées intérieures, y compris les portes PNG de contrôle d'accès et sa cloison autour aux différentes entrées du bâtiment. Les encadrements et autres accessoires sont compris dans le nettoyage.

Téléphones

Nettoyage de tous les téléphones

- enlèvement de toute tâche et trace au moyen d'ouate et d'un produit nettoyant
- désinfection au moyen d'un désinfectant
- essuyage lustrage au moyen d'une chamoisette et d'un produit adéquat.

Les produits employés sont garantis non toxiques et, en tous cas, agréés par le Ministère Belge de la Santé Publique.

Sur chaque téléphone, une étiquette sera collée mentionnant la date du nettoyage.

### **Unités de PC**

Nettoyage externe des unités PC. Une unité de PC comporte 1 écran + 1 unité de contrôle + 1 clavier + 1 souris. Sur chaque PC une étiquette sera collée mentionnant la date du nettoyage.

### **Imprimantes et fax**

Nettoyage externe des imprimantes et fax. Sur chaque imprimante et fax une étiquette sera collée mentionnant la date du nettoyage.

## **Poste 1B Service Permanence pour travaux de nettoyage journaliers, périodiques et autres services**

### **Mesures générales d'exécution des travaux pour la permanence :**

Pendant les heures d'ouvertures, La fonction permanence (inclus dans les 39h/j) sera chargée de vérifier et d'entretenir les locaux de façon permanente durant la journée (**Horaire défini entre 7 heures et 19 heures**).

Un planning avec horaire d'exécution précis sera élaboré en collaboration avec EDA qui se réserve le droit de faire varier les fréquences et les prestations suivant ses besoins réels pour autant que le nombre annuel total d'heures reste inchangées.

Installations sanitaires: En sus du nettoyage journalier du matin, les besoins minima s'élèvent à un deuxième (2<sup>ème</sup>) passage par jour pour le nettoyage des sanitaires et réapprovisionnement lors de l'organisation de réunions.

#### Remise en état de propreté de certains locaux:

Dépoussiérage humide les tables, vider les corbeilles, débarrasser les tasses, sous-tasses, verres, etc Nettoyer les tables de travail ( opération à effectuer souvent sur le temps de midi ou après une réunion).

*Cafétérias – kitchenettes ou coins café* « rafraîchissement des locaux » comme enlèvement poubelles pleines – nettoyage des sols – nettoyage des plans de cuisine – etc.

Demandes urgentes: D'une façon générale, effectuer toute intervention sur appel du responsable d'EDA pour palier à des incidents survenus dans le bâtiment (renversement de boissons, nettoyage à l'occasion de déménagements ou suite à l'intervention d'un corps de métier).

Parkings: Enlever les flaques d'huile dans les parkings, les flaques d'essence doivent être enlevées de suite. Vidange des poubelles

#### Poubelles sur roulettes de 360 litres se trouvant près des photocopieurs

Evacuation et vidange selon la procédure de recyclage des grandes poubelles à papier se trouvant dans les étages

#### Entrée et accès au parking

Balayage des trottoirs et enlèvement des détritrus.

Service boissons: Enlèvement et approvisionnement de boissons dans les salles de réunion en coordination avec les demandes d'EDA

Le personnel de permanence devra être joignable en toute circonstance par le help desk de manière à pouvoir rapidement intervenir, le prestataire devra donc mettre en œuvre les moyens techniques nécessaire au bon fonctionnement de cette prestation (bip, GSM, etc.)

#### Déchets et zones d'entreposage :

Enlèvement aux étages du contenu de toutes les poubelles, des plies de papier et cartons et transport vers les conteneurs ad hoc.

Remplissage d'une façon sélective des conteneurs à déchets , papiers et cartons. Les déchets

récoltés dans le bâtiment tels que vieux papiers et cartons doivent être triés d'une façon sélective dans les conteneurs ou sacs prévus à cet effet.

Surveillance , rangement et nettoyage permanent des zones d'entreposage des conteneurs.

#### Ascenseurs et portes glissantes à l'entrée principale (PNG) ; parties en inox

Nettoyage des sols d'ascenseurs, enlèvement de l'affichage sauvage, enlèvement des traces de doigts sur l'inox des cabines et portes d'ascenseurs ainsi que sur les supports en inox des PNG à l'entrée principale.

#### Nettoyage de poubelles vertes papier de 360 litres

Par roulement : nettoyage du côté intérieur et extérieur des grandes poubelles vertes à papier installées près des photocopieurs.

Locaux techniques et locaux de stockage et d'archives (aux sous sols)

Sur demande

#### Cuisines , kitchenettes

Nettoyage approfondi de l'intérieur des frigos des kitchenettes à l'aide d'un nettoyant désinfectant alimentaire. Le contenu des frigos sera enlevé et remis en place après le nettoyage. Dans le cas où la fraîcheur de la nourriture s'y trouvant est clairement périmée, cette nourriture sera évacuée.

#### Mobilier de jardin ( du 1er avril jusque fin octobre )

Nettoyage des tables et bancs de jardin ainsi que des terrasses en bankirai. Tous les jours nettoyage de la table ronde et des bancs installés autour.

#### Nettoyage des cendriers extérieurs fixés aux façades

Vidange et nettoyage approfondi y inclus tout la zone fumeurs dans le jardin.

#### Trottoirs autour de l'immeuble de chemin vers l'entrée du Parking

Enlever les déchets, balayage

Rigoles et caniveaux d'évacuation des eaux

Enlèvement des déchets et vérification des voies d'évacuation des eaux. Fréquence variable, surtout en cas de fortes pluies.

#### Cours et espaces jardins

Vérification régulière, enlèvement des détritres de toute nature (canette, papier, mégots etc...) le long ou à l'intérieur des jardins – brossage des pavements.

#### Parking

Vérification, enlèvement des détritres et déchets

## **Autres contraintes diverses et/ou spécifiques**

### **Entretien des revêtements de sol en linoléum, pvc**

Lorsque la surface de sol est protégée par un film polymère, l'entreprise est tenue de maintenir l'état de surface par lustrage et poli vaporisation.

Lorsqu'elle est localement endommagée prévoir des opérations de rénovation partielle localisées.

Lorsqu'elle est complètement abîmée ou usée, prévoir décapage et application de nouvelles couches de protection.

Lorsque la surface de sol n'est pas protégée par un film polymère, Sur tous les revêtements souples poreux et non protégés, prévoir un nettoyage mécanique à sec (spray méthode) destiné à ôter les traces en surface qui ne peuvent pas s'éliminer par simple lavage. Inclure ce temps d'opération dans votre estimation (fréquence libre – objectif résultat - laissée à l'initiative et sous la responsabilité de l'entreprise).

### **Nettoyage spécifique sol pierre naturelle**

L'entreprise présentera dans son offre une méthode de nettoyage des pierres naturelles (marbre ou autres).

Le prix remis comprendra les rattrapages locaux des surfaces si nécessaire de manière à obtenir une brillance uniforme et acceptable.

### **Entretien des revêtements de sol moquette**

L'entreprise présentera dans son offre une méthode globale de nettoyage des moquettes. Ce qui veut dire, la manière dont elle entretiendra celle-ci (aspiration locale – aspiration approfondie – brossage – détachage – shampoing – etc.).

#### De manière générale

Une aspiration locale journalière est requise dans tous les locaux.

Un brossage à l'aide d'un aspirateur brosser est requis 1 x/semaine dans les bureaux ou autres locaux.

Un détachage local est requis dès apparition de la tache et un shampoing si nécessaire.

La méthode « bonnet ou disque textile » n'est acceptée que pour un détachage local en surface mais pas comme intervention approfondi.

*Nota :*

*- Une fréquence minimale d'un shampoing annuel approfondi dans chaque local et de 3x/an dans les endroits de passage sont à envisager !*

*- les taches de café peuvent être présentes– prévoir dès lors des produits et méthodes de détachage adaptées pour les retirer efficacement !*

### **Nettoyage spécifique des sols carrelés**

L'entreprise présentera dans son offre une méthode de nettoyage des sols grès cérame. Cette méthode peut notamment consister en un récurage périodique mono brosse ou tout autre produits et méthodes « ad hoc ».

### **Nettoyage spécifique des sols en parquet**

L'entreprise présentera dans son offre une méthode de nettoyage des sols en parquet. Les parquets sont selon les endroits devraient être huilés d'origine (à confirmer)



**Mesures générales d'exécution des travaux pour l'encadrement:**

**SPOC** Le SPOC est l'unique point de contact avec EDA. Il/elle assure la communication entre l'Agence et l'entreprise.

**Il s'agit d'une fonction décisive dans la réalisation du contrat.**

Parmi les fonctions demandées ;

- relation directe avec les représentants d'EDA,
- gestion du stock des produits (fournitures sanitaires, etc.),
- suivi du planning de travail quotidien et des travaux de basses fréquences,
- coordination des sous traitants éventuels,
- contrôle de l'exécution des travaux et du suivi administratif,
- relevé des travaux de rénovation nécessaire comme shampoing,
- organisation des autocontrôles et des rapports avec représentant d'EDA,
- remise de prix,
- etc.

La charge financière relative à la fonction du SPOC est incluse dans le tarif horaire de l'offre.

**Poste 2 Nettoyage divers spécifique dit « basse fréquence »**

En dehors du nettoyage de base des locaux et de la permanence, les nettoyages divers spécifiques dits « basses fréquences » du poste 2 seront programmés dans l'année.

Ce poste est à bordereau de prix, avec un plafond. En d'autres termes, si le total des heures prestées par intervention excède le total annuel des heures du métré récapitulatif pour ce poste, aucun supplément de prix n'est dû à l'entreprise.

Pour ce poste, la facturation mensuelle comportera une copie des bons d'exécution sur site pour une vérification des quantités livrées par bâtiment. Ces travaux seront exécutés par autre équipe que celle régulièrement sur place.

**Pour le bâtiment EDA**

Garages	Brossage et lavage du sol, nettoyage approfondi des barrières d'accès, des miroirs, des appareils d'éclairage, signalisation et/ou autres équipements environnants	<b>4 x/an.</b>
Luminaires	Nettoyer la surface extérieure et intérieure des vasques ainsi que la partie réfléchissante des réflecteurs à l'aide d'un produit adéquat ne laissant pas de trace.	<b>2 x/an</b>
Téléphones	Nettoyage complet et désinfection - placement d'une étiquette discrète précisant la date de l'intervention.	<b>6 x/an</b>
ordinateurs	Nettoyage complet et désinfection des ordinateurs avec Ecran-tour PC - placement d'une étiquette discrète précisant la date de l'intervention.	<b>6 x/an</b>

Portes de parking et sous-sols	Laver avec un produit dégraissant , les deux faces et interstices des portes d'entrée des parkings, ainsi que les portes se trouvant au sous-sol. Récurage abrasif doux - rinçage	<b>2 x/an</b>
Trottoirs et cours intérieures	Enlever les herbes , accumulation de terre et traitement antimousse ainsi que sur les parapets – nettoyage haute pression sur les cours et descente de garage	<b>2 x/an</b>
Parking intérieur	Dépoussiérage de la tuyauterie	<b>1 x/an</b>
Parking + rampe Après la période hivernale	Comprend un nettoyage approfondi des sols consistant en un dépoussiérage approfondi mise à tremper d'un décapant industriel solvanté – récurage du sol à l'autolaveuse-ramassage des eaux rinçage à l'eau claire + nettoyage des accessoires muraux comme portes/mobiliers/extincteurs/etc.	<b>1 x/an</b>
locaux techniques stock archives	Comprend aspiration des déchets/poussière – lavage des sols – nettoyage des accessoires comme portes – lampes - grilles – etc. Dépoussiérage des tuyaux et gaines en hauteur.	<b>1 x/an</b>
Faux plafonds	Nettoyage des plaques de faux plafond dans les couloirs et locaux sanitaires	<b>1 x/an</b>
Chaises et fauteuils en tissu	Shampooing complet des chaises ( sièges et dossier )	<b>1 x/an</b>
Parois des bureaux	Parois lavables : Lavage complet des parois lavables soit à la microfibre, soit à l'aide de la méthode vitres (mouilleur raclette) ou avec feutre plat « spécial » lavage murs. Parois non lavable : dépoussiérage/lavage léger à la microfibre Tissus: aspiration complète	<b>1 x/an</b>
Parois des couloirs	Parois lavables : Lavage complet des parois lavables soit à la microfibre, soit à l'aide de la méthode vitres (mouilleur raclette) ou avec feutre plat « spécial » lavage murs. Parois non lavable : dépoussiérage/lavage léger à la microfibre Tissus: aspiration complète	<b>1 x/an</b>
Plafonds des couloirs	Lavage complet des plaques de faux plafond lavables soit à la microfibre, soit à l'aide de la méthode vitres (mouilleur raclette) ou avec feutre plat « spécial » lavage murs.	<b>1 x/an</b>
Plafonds des locaux sanitaires	Lavage complet des plaques de faux plafond lavables soit à la microfibre, soit à l'aide de la méthode vitres (mouilleur raclette) ou avec feutre plat « spécial » lavage murs.	<b>1 x/an</b>

## POSTE 3 : LE NETTOYAGE DES VITRES ET PARTIES VITREES

### **Horaire et exécution des travaux**

Les travaux seront exécutés, sauf demande spéciale, du lundi au vendredi durant les heures normales de bureau (à savoir entre 8h et 18h). Le travail sera exécuté de manière à ne pas retarder celui des autres entrepreneurs éventuellement présent sur le site ou sur la rue.

Le matériel ou autre mobilier déplacé pour le besoin du travail sera remis en place après l'opération.

Un calendrier (planning) prévisionnel sera transmis à EDA en début de contrat.

Fréquence de lavage des vitres prévu à 6x/an.

### **Anomalies et défauts**

Avant de commencer le travail, l'entrepreneur devra signaler par écrit, les dégâts, anomalies ou autres défauts afin de ne pas être tenu responsable des dégâts antérieurs.

Le Contractant s'engage à prévenir le client des dommages occasionnés par ses ouvriers et en sera tenu responsable.

Chaque anomalie, dommage ou défaut fera l'objet d'un procès verbal contresigné par le client.

En cas de constatations de salissures de types inorganiques comme rouilles, tartres, etc. ou de salissures organiques spéciales et incrustées, l'adjudicataire avertira le client, qui décidera des opérations ultérieures à prévoir.

### **Matériel et produits**

Le matériel utilisé pour le nettoyage des vitres et châssis sera de bonne qualité, de type professionnel. La méthodologie sera reconnue par la profession.

Les produits seront de type alcalins (pH < 9 en solution) et pourront contenir, entre autre, des séquestrants et alcool. Ils respecteront la normalisation et règles écologiques en vigueur dans le pays.

Les autres produits (acides faibles ou forts, alcalins puissants, solvants, produits purs...) seront interdits.

En cas de nécessité absolue, un test de résistance des matériaux sera effectué avant toute opération. L'emploi de ces produits ne se fera qu'accompagné d'un accord écrit d'EDA.

L'usage ou l'essai de tout nouveau produit, matériel ou méthode ne se fera qu'avec le consentement écrit d'EDA.

Le matériel sera de type non rayant, les grattoirs vitres seront utilisés sur surface mouillée.

## Exécution des travaux

Concerne les prestations de lavage des parties vitrées dont les moyens spécifiques sont à mettre en œuvre en fonction de la situation à entretenir.

Le personnel sera de la catégorie correspondante à sa profession et apte à réaliser sa mission dans les règles de sécurité.

Les laveurs de vitres devront obligatoirement être munis de système de sécurité réglementaire leur permettant d'éviter tout accident. Ils utiliseront un matériel adéquat pour éviter toute détérioration des mobiliers et revêtements. Pour rappel, le plan de prévention de sécurité devra être obligatoirement remis avant intervention.

L'entreprise sera tenue de suivre le protocole de nettoyage établi par le fabricant des vitres pour toute intervention, ceci afin d'éviter toute dégradation lors du nettoyage.

le nettoyage des surfaces intérieures sera effectué en même temps que le nettoyage des surfaces extérieures.

Le prix remis pour le nettoyage des vitres comprend produits, moyens de mise en œuvre, formation du personnel, etc.

En cas de non-conformité ou de qualité non acceptable par rapport au mode opératoire défini ci après, l'entreprise sera tenue d'y remédier dans les plus brefs délais, sans majoration de prix.

Les prestations de lavage des parties vitrées comprennent :

- **Le lavage** sur les deux faces des vitres intérieures et extérieures, ainsi que des châssis des fenêtres. Le lavage des vitres se fait depuis l'intérieur. Seulement un battant ne s'ouvre pour la plupart des châssis.

La surface vitrée extérieure (simple face) du bâtiment Drapiers, y compris du pavillon dans le jardin, s'élève à 1142 m<sup>2</sup>.

Cette surface comprend 35 m<sup>2</sup> de vitres non ouvrantes (répartie sur 6 étages) nécessitant l'usage d'un élévateur (dans la cour, près de la cage d'ascenseur et les impostes). Il est expressément convenu que la face extérieure de ces vitres non ouvrantes sera nettoyée à une fréquence de deux fois l'an.

la surface vitrée intérieure (simple) s'élève à 89 m<sup>2</sup>. Il s'agit de deux salles de réunion, des portes vitrées à l'entrée principale, ainsi que des vitres du local de sécurité au rez de chaussée.

- **Le nettoyage normal** des parties vitrées comprend aussi:  
Enlèvement toiles d'araignées et autres insectes,  
Enlèvement de toute trace d'eau et éclaboussures résultant du lavage,  
Essuyage des châssis annexes à la vitre (à l'intérieur et à l'extérieur),  
Enlèvement des taches disgracieuses des murs (éclaboussures, etc.) résultant du lavage.

- **Le nettoyage approfondi de surface diverses** comme panneau indicateur – bac – allophone – caméras, etc., se trouvant en hauteur comprenant le nettoyage approfondi des surfaces y compris rainures/interstices/anfractuosités/rebords/charnières/etc.

L'ouverture des protections solaires intérieures (stores à lamelles verticales dans les bureaux, rideaux/tentures dans la grande salle de réunion, autres stores dans les deux bureaux de direction), fait partie des travaux de nettoyage des vitres.

Le Contractant sera tenu comme responsable pour ce qui concerne la fermeture des fenêtres après le lavage.

### **Le contrôle des prestations**

A la fin de chaque prestation, le client ou son représentant se réserve le droit de faire dresser un état des lieux du travail effectué appelé « contrôle qualité ». Cet état des lieux portera sur le nettoyage des vitres et châssis mais également sur les matériaux adjacents suivant les critères de contrôles défini ci-après.

Le contrôle des prestations se fera endéans les 48 heures suivant l'exécution de l'opération. Le Contractant veillera donc à avertir EDA du jour exact de son passage au moins 5 jours ouvrables avant l'exécution du travail.

### **Procédures et modalités pour le contrôle des vitres et châssis**

#### **Inventaire, évaluation et programme de nettoyage**

Le système de mesure de qualité part d'une évaluation sur la base d'un échantillonnage.

L'évaluation se fera selon des critères objectifs.

De cette manière seule, il est possible de prononcer une évaluation quant à la qualité du service de nettoyage fourni, acceptable aussi bien par le donneur d'ordre que par l'entreprise.

#### **Critères de jugement**

Le système de contrôle se rapporte à l'évaluation de la propreté des surfaces vitrées et châssis après la prestation de nettoyage + interstices lors du nettoyage approfondi

Les surfaces vitrées/châssis après prestations de nettoyage seront jugées selon 3 résultats :

- Vitres/châssis propres : sans traces de lavage, coulées, toiles araignées ni autres salissures adhérentes.
- Vitres/châssis avec défauts : nettoyées mais présentant un manquement dans l'exécution comme traces de lavage, coulées, traces le long des bords,...
- Vitres sales/châssis : dont l'exécution du nettoyage n'a pas été réalisée.

#### **Echantillonnage**

L'échantillonnage se fera suivant L'ISO 2859-1:1999 mentionné dans la norme européenne EN 13549

*Exemple : Un échantillonnage pour un lot de 1.000 unités avoisine les 15% pour un échantillonnage simple en contrôle approfondi.*

### Pointage

Deux points ont été attribués par unité contrôlée. L'évaluation du résultat accordera un score à chaque unité suivant les critères de jugement ; il sera de :

- 0 point dans le cas de vitre sale.
- 1 point dans le cas de vitre avec défaut.
- 2 points dans le cas de vitre propre.

### Seuil d'acceptabilité

Comme dans la plupart des cas d'évaluation de la qualité avec des pointages tels que décrits ci-dessus, le seuil d'acceptabilité des prestations est fixé à 85%.

### Exemple /modèle de rapport de contrôle

Dans le tableau suivant, la 1<sup>ère</sup> colonne reprend le numéro du local, la 2<sup>ème</sup> le numéro d'ordre de la vitre contrôlée en partant de la gauche faisant face aux surfaces vitrées.

Les X marquent l'état de propreté de la vitre suivant les critères définis ci-dessus.

La dernière colonne donne les commentaires sur ce qui a été constaté.

#### Bâtiment XY

Etage / local n°	n° vitres	Vitres propres	Vitres avec défauts	Vitres sales	commentaires
couloir 9 <sup>ème</sup> étage	1	1			propre
	2	1			propre
9A28	1	1			
	2		1		coulées sur les bords
	3		1		bords sales
9B07	1		1		bords sales
	8			1	pas nettoyée
	9			1	pas nettoyée
9A24	1		1		bords sales
	2		1		bords sales
	3		1		coup de raclette sur le bord

<b>Totaux</b>	<b>67</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>7</b>	
<b>Proportion</b>		<b>25,4%</b>	<b>64,2%</b>	<b>10,4%</b>	
<b>Pointage</b>	<b>Total (x2)</b>	<b>x2</b>	<b>x1</b>	<b>x0</b>	<b>Résultat du contrôle</b>
<b>Totaux</b>	<b>134</b>	<b>34</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>57,5%</b>

#### CONCLUSION DU CONTROLE (exemple)

Sur les 67 vitres contrôlées, seule 25.4 % de l'échantillonnage ont été jugées propres et bien nettoyées.

Il faut également remarquer que 64.2 % des vitres ont été considérées comme présentant un défaut dans le nettoyage réalisé.

Il subsiste encore 10.4 % de vitrage de l'échantillon qui ne sont pas nettoyées au moment du contrôle. Le résultat global du contrôle selon la méthodologie retenue est, dès lors, de 57.5 points sur un total de 134 points attribuables si toutes les vitres étaient jugées propres ; soit un résultat de 57.5 % bien inférieur au seuil d'acceptabilité

## POSTE 4.1 SERVICE D'INSTALLATION ET DE REMPLACEMENT DE CONTAINERS HYGIÉNIQUES

### **Définition des prestations**

#### **Prestations courantes**

- Mise à disposition et remplacement **mensuels** des containers hygiéniques,
- Les changements seront effectués sous la responsabilité de l'entreprise,
- En cas de commande supplémentaire par rapport aux quantités demandées, le prix/container sera identique au prix/unité remis dans le bordereau,
- Le Contractant donnera une description technique des containers reprenant les éléments suivants : Matériaux utilisés, contenance, forme et dimensions, description de la garantie d'herméticité, description de garantie contre les odeurs,
- Pour ce poste, la facturation mensuelle comportera une copie des bons de livraison du matériel sur site pour une vérification des quantités livrées par bâtiment.

#### **Prestations particulières**

Le Contractant devra être en mesure de fournir le jour même ou, au plus tard, dans les 24 heures qui suivent la demande des responsables d'EDA

## POSTE 4.2 FOURNITURE DE CONSOMMABLES ET ACCESSOIRES POUR SANITAIRES : SAVONS, SERVIETTES, PAPIERS DE TOILETTE

### **Définition des prestations**

#### **Prestations courantes**

- Fourniture et placement de consommables dans les sanitaires de l'ensemble des bâtiments
  - Les distributeurs de savon sont du type Tork S-Box fixés au mur. Ils seront remplis avec du savon du type sunlight crème (pas de mousse , ni odeur spéciale )
  - Les distributeurs de serviettes en papier est un modèle mural, du type Tork Classic Box.
  - Les distributeurs de papier toilettes sont du type Tork Twin Box, le papier doit être un modèle à 2 plis.
  - désinfectants sanitaires

*Remarque* : Les accessoires des sanitaires (containers pour serviettes, distributeurs de papiers hygiéniques, distributeurs de savons) seront installés par le Contractant. Il est de la responsabilité du soumissionnaire de prévoir des stocks en suffisance sur chaque site afin de ne pas tomber en rupture de stock.

- Fourniture d'accessoires pour sanitaires : les brosses seront remplacées autant que nécessaire et minimum 1x/an
- Fourniture de produit pour lave vaisselle marque Winter Halter au nombre de deux ( 2 )
- Fourniture de produit pour lave-vaisselle classique au nombre de 2

#### **Prestations particulières**

Le soumissionnaire devra être en mesure de fournir le jour même, les fournitures nécessaires à des interventions particulières.

### Informations complémentaires

- nombre de visiteurs présumés par mois : 1000 personnes
- nombre d'occupants réguliers : 130 personnes

### Contrôles des prestations

Les représentants d'EDA procéderont régulièrement aux contrôles de l'approvisionnement dans les différents bâtiments. En cas de déficiences dûment constatées dans l'approvisionnement, le soumissionnaire sera tenu d'y remédier dans les meilleurs délais et cela sans supplément possible.

## POSTE 4.3 MISE A DISPOSITION DE TAPIS ANTI POUSSIÈRES (PROGRAMME ÉTÉ ET HIVER)

### Définition des prestations

#### Prestations courantes

Fourniture et placement de tapis anti-poussière dans les halls d'entrée des bâtiments.  
Dimensions des tapis : 120 x 240 cm    Quantité : 4

#### Prestations particulières

En cas de nécessité, le soumissionnaire devra être en mesure de remplacer au plus tard dans les 24 heures qui suivent la demande.

### Contrôles des prestations

Les représentants d'EDA procéderont régulièrement aux contrôles de l'approvisionnement dans les différents bâtiments. En cas de déficiences dûment constatées dans la mise à disposition ou dans le remplacement, le soumissionnaire sera tenu d'y remédier dans les 48 heures suivant le constat et cela sans frais supplémentaires.



POSTE 5 PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES À EFFECTUER À LA DEMANDE

**Travaux complémentaires de nettoyage**

EDA se réserve le droit de faire exécuter au personnel du soumissionnaire des prestations autres que celles définies ci-dessus et ce même en dehors des heures normales de prestation.

Ces prestations consistent notamment en travaux de nettoyage et de services divers supplémentaires nécessités par des réunions ou événements exceptionnels dans le bâtiment ou par des travaux de nettoyage approfondi de locaux ayant subi des transformations ou autres selon les taux en régie figurant dans les bordereaux de soumission.

**Travaux particuliers**

Occasionnellement, EDA pourrait être amené à demander au soumissionnaire d'effectuer des travaux particuliers tels que nettoyage de chaises (tissus ou cuir), rénovation approfondie des sols de certains espaces, le dégraissage des sols des parkings et des rampes d'accès après la saison hivernale, le nettoyage des bouches de ventilation, des faux plafonds etc ...

Détails des prestations et prix sur demande inclus dans les bordereaux.

TOUTES LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES PROPRES À CE POSTE SERONT COMMANDÉES ET FACTURÉES EN SUPPLÉMENT.

ANNEXE II:

MANUEL QUALITE : DEFINITION DES NIVEAUX DE QUALITE, DES MOYENS DE CONTRÔLE ET DES INDEMNITES FORFAITAIRES EN CAS DE NON RESPECT

Remarques Générales

- Obligation de qualité et de résultat

L'engagement sur la qualité et le résultat des prestations est traduit et garanti par un système de management défini, mis en oeuvre, entretenu et amélioré en permanence sur base d'un accord sur le niveau de service (Service Level Agreement – SLA) prédéfini entre les parties. Tous les points repris dans ce chapitre sont applicables à tous les postes du marché tels que décrits ci-après.

Définition des niveaux de service et de l'accord

- SL – niveau de service et SLA – accord sur le niveau de service

EDA exigent du contractant qu'il soit disposé à travailler avec un Service Level Agreement (accord sur le niveau de service). EDA n'imposent aucune méthodologie spécifique, pour autant que les méthodologies et solutions satisfassent aux obligations légales, à toutes les mesures de sécurité pour les personnes et marchandises et à toutes les directives en matière de sécurité.

Le contractant détermine donc lui-même quelles ressources humaines il compte mettre en place pour exécuter les termes du contrat principalement pour le Poste 1 partie A.

Cependant, si le résultat obtenu ne répond pas aux critères convenus, il dédommagera EDA pour les SLA qui ne sont pas respectés.

EDA peut, s'il le désire, mesurer mensuellement ses prestations en regard des différents S.L.

Certains niveaux de service sont préalablement définis et font partie intégrante du présent cahier des charges et sont exprimés par le biais des tableaux en fin des rubriques concernées.

- Moyens d'action – indemnités forfaitaires et procédures en cas de non-respect

Les tableaux des indemnités forfaitaires du présent cahier des charges ne sont pas exhaustifs et EDA est libre ou non d'activer les indemnités forfaitaires de retard.

En fonction de la qualité des prestations, du service en général et de leurs évolutions respectives, EDA peut décider d'en activer d'autres, qui donneront également lieu à des mesures systématiques.

Liste non exhaustive de SLA et des recours possibles en cas de non respect

<b>SL Schéma opérationnel Ressources humaines</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi (key performance indicator)</b>	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Spoc</b> Désignation d'un spoc (Simple point of contact) – joignable à 100 %	désignation d'un remplacement lors d'absence	<u>Exploitation</u> Désignation 15 jours avant prise en charge du chantier	100 €/semaine de retard
<b>Liste du personnel</b> Personnel en règle en conformité avec la législation	Remise liste avec attestations	<u>Identification</u> Mise à jour mensuelle remise < 30 de chaque mois	100 €/semaine de retard
<b>Identification</b> Le personnel sera toujours identifiable	Badge – tablier	<u>Identification</u> Port de badge visible	Si > à 3 notifications écrites, indemnités

(tablier-logo)		3 notifications max. mensuelle acceptée.	forfaitaires de 100 € par notification supplémentaire
<b>Emploi court terme - étudiants</b> Tout le personnel remplaçants et étudiants aura reçu une formation de 4 heures  Personnel en règle en conformité avec la législation	Formateur externe indépendant au chantier	<u>Exploitation</u> Attestation de formation  Listes des remplaçants éventuels avant prestation	20 €/agent non formé par semaine de retard.  20 €/agent si liste non remise et non mise à jour hebdomadairement
<b>Liste du personnel sous traitance</b> Mise à jour avant toute opération ponctuelle ou mise à jour mensuelle	Remise liste du personnel	<u>Exploitation</u> Remise des documents avant début contrat	50 €/jour de retard
<b>Formation du personnel</b> Tout le personnel présent aura reçu une formation de min. 20 heures dans les 3 mois après engagement.	Formateur externe indépendant au chantier	<u>Exploitation</u> Certificat homologué nominatif	100 €/agent non formé/mois de retard
<b>SL Schéma opérationnel Ressources techniques</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Sécurité</b> Remise du plan de sécurité de l'entreprise	Plan de sécurité	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 15 jours début contrat	100 €/semaine de retard
<b>Liste du matériel et fournitures</b> Homologation du matériel sur site	Fiches techniques et liste du matériel	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 15 jours	100 € / semaine de retard.
<b>Liste des produits utilisés</b> Homologation des produits sur site	Fiches techniques et liste des produits	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 15 jours	100 € / semaine de retard.
<b>SL Gestion opérationnelle Prise en charge du chantier</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Etat des lieux initial</b> Un état des lieux au démarrage du chantier afin d'établir la situation 0	Rapport expertise indépendant	<u>Exploitation</u> Remise du rapport < 5 jours de la prise en charge du chantier	50 € / jour de retard.
<b>Planning des prestations</b> Mise en place de planning d'intervention simple et efficace par zones géographiques	Planning de travail explicite, validé par le client	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 30 jours début contrat	100 €/semaine de retard
<b>Planning des travaux basses fréquences</b> Une planification des travaux basses fréquences (périodiques/rénovation) sera établi et étalé sur l'année	Planning de travail explicite, validé par le client	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 30 jours début contrat	100 €/semaine de retard
<b>SL Gestion opérationnelle MOYENS DE COMMUNICATION</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Interlocuteur privilégié (SPOC)</b> Un seul interlocuteur pour la gestion globale des chantiers.	GSM – E MAIL personnel	<u>Fréquence</u> Joignable à 100 %	50 € de indemnités forfaitaires si non joignable < 2 heures et par heure de retard
<b>Interlocuteur local</b> Chaque chantier aura un responsable local si > de 5 personnes présentes sur site.	GSM ou n° téléphone	<u>Réaction</u> Un seul interlocuteur 95 % de réponse dans les 24 heures.	50 €/jour de retard si non-réponse endéans les 24 heures
<b>Réponse aux demandes urgentes</b> L'entreprise met à disposition le personnel nécessaire de manière à pouvoir répondre dans l'heure aux demandes urgentes	Téléphone/GSM/e-mail	<u>Réaction</u> Opérationnelles dès le début du chantier	25 € par heure de retard

<b>Réponse aux demandes NON urgentes</b> L'entreprise met à disposition le personnel nécessaire de manière à pouvoir répondre dans les 48 heures aux demandes non urgentes	Téléphone/GSM/e-mail	<u>Réaction</u> Opérationnelles dès le début du chantier	50 € par jour de retard
<b>Moyens de communication</b> Chaque chantier dispose d'un cahier de communication - hot mail.	Un cahier spécifique ou ligne hot mail	<u>Pro activité</u> Présence à l'endroit désigné. 100 % présent. Réponse aux demandes < 48 heures	50 €/jour de retard si non-réponse endéans les 48 heures.
<b>Réunion de coordination</b> L'entreprise et le client se rencontrent régulièrement afin d'analyser le travail exécuté – les plaintes – l'évolution de chantier –etc.	Rapport de réunion type rédigé par L'entreprise	<u>Fréquence</u> 1 réunion trimestrielle systématiquement organisée par l'entreprise	50 € par semaine de retard si non-programmation ou non remise du rapport
<b>SL Gestion opérationnelle GESTION DE LA QUALITE</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Contrôle par l'entreprise</b> L'entreprise effectuera un auto contrôle hebdomadaire par bâtiment de la qualité des prestations de son personnel	Fiches types de contrôle et rapport de contrôle envoyé par mail	<u>Fiabilité des documents</u> 52 contrôles annuels numérotés par semaine mis à disposition du client	100 € par contrôle hebdomadaire manquant.
<b>Contrôle par le client</b> Contrôle par le client ou son représentant suivant modalités définies en annexe	Méthode de contrôle choisie par le client  Nombre laissé sur l'initiative du Client	<u>Obtention d'un résultat global</u> si résultat < 85 %  si résultat > 85 %	Nouveau contrôle à charge de L'entreprise  Amendes possibles si niveau qualité non atteint, voir ci-après.
<b>Niveau de qualité acceptable (NQA)</b> Obtention du niveau de qualité par catégorie de locaux	Logiciel de contrôle	<u>Obtention d'un résultat</u> Niveau rouge 90 %  Niveau Bleu 85 %  Niveau vert 80 %  Niveau jaune 75 %	- 1 % et -5 % 125 € - 5 % et - 15 % 250 € > à -15 % 500 €  - 1 % et -5 % 100 € - 5 % et - 15 % 200 € > à -15 % 350 €  - 1 % et -5 % 100 € - 5 % et - 15 % 200 € > à -15 % 350 €  - 1 % et -5 % 100 € - 5 % et - 15 % 200 € > à -15 % 350 €
Réponse aux manquements qualité L'entreprise répond aux anomalies constatées	Formulaire type en fin de rapport de l'audit	<u>Pro activité</u> Réponse aux formulaires de remarques dans les <b>5 jours ouvrables</b>	50 €/jour de retard
Engagement de moyens minimums Au sein de la zone n'ayant pas obtenu un niveau de qualité suffisant (-5%), L'entreprise sera tenu de remédier au manquement	Affectation à cette zone les moyens humains nécessaires	<u>Exploitation</u> Remise en état de la zone – nouveau contrôle contradictoire éventuel	50 €/jour de retard de non-exécution.
<b>SL Gestion opérationnelle ADMINISTRATION</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Facturation mensuelle des travaux courants reprise au contrat</b> L'entreprise fournira une seule facture mensuelle forfaitaire	Facturation type adopté au préalable par le client	<u>Fiabilité des documents</u> Facture émise en fin de mois pour les prestations dudit mois et reçue endéans les <u>10 jours</u> calendriers du mois suivant	Report de paiement de 2 mois de retard en sus de la convention normale si non-respect.

<b>Facturation travaux sur demande ou complémentaires</b> L'entreprise émettra 1 seule facture mensuelle reprenant les <b>bons de commande</b> validés le client	Facturation type <b>accompagnée</b> de la copie des fiches de travail.	<u>Fiabilité des documents</u> Facture émise en fin de mois pour les prestations dudit mois et reçue endéans les 10 jours calendriers du mois suivant	Facture refusée Paiement de la facture corrigé à 90 jours fin de mois
<b>Notes de crédit</b> L'entreprise émettra une note de crédit trimestrielle forfaitaire avec n° de l'avenant y faisant référence.	Calcul des indemnités forfaitaires suivant SLA entérinée par PV réunion	<u>Fiabilité des documents</u> Note de crédit émise en fin de mois pour les prestations dudit mois et reçue endéans les 10 jours calendriers du mois suivant	Majoration de 10 % du montant de la note de crédit par mois de retard.
<b>Remise de prix complémentaires</b> L'entreprise remettra une offre détaillée lors de toute demande de travaux supplémentaires	Formulaire type de remise de prix	<u>Fiabilité des documents</u> Remise de l'offre dans les <b>5 jours ouvrables</b> suivant la demande	25 € / jour de retard.
<b>Installations et remplacement des containers hygiéniques</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Liste du matériel et fournitures</b> Homologation du matériel sur site	Fiches techniques et liste du matériel	<u>Fiabilité des documents</u> Remise des documents endéans les 15 jours	100 € / semaine de retard.
<b>Planning des prestations</b> Mise en place de planning d'intervention simple et efficace par zones géographiques	Planning de travail explicite, validé par le client	<u>Fiabilité des documents</u> Remise des documents endéans les 30 jours début contrat	100 €/semaine de retard
<b>Contrôle de la bonne application</b> Contrôle de la bonne exécution des travaux repris dans le planning et description technique	Appréciation visuelle et/ou de la bonne exécution du travail	<u>Exploitation</u> Tolérance 1 semaine de retard sur remplacement	20 €/jour de retard
<b>Intervention urgente</b> Demande urgente ou particulière	Sur base d'une demande écrite	<u>Exploitation</u> Mise à disposition du matériel – produits – moyens humains endéans les 24 heures	100 €/heure de retard.
<b>fourniture de consommables pour sanitaires</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Liste du matériel et fournitures</b> Homologation du matériel et produits sur site + garantie Eco-label	Fiches techniques et liste du matériel	<u>Fiabilité des documents</u> Remise des documents endéans les 15 jours	100 € / semaine de retard.
<b>Contrôle de la bonne application</b> Contrôle de la bonne exécution des travaux repris dans le planning et description technique	Appréciation visuelle et/ou de la bonne exécution du travail	<u>Exploitation</u> Tolérance 1 semaine de retard sur remplacement matériel défectueux	20 €/jour de retard
<b>Intervention urgente</b> Demande urgente ou particulière	Sur base d'une demande écrite	<u>Exploitation</u> Mise à disposition du matériel – produits – moyens humains endéans les 24 heures	100 €/heure de retard.
<b>Défectuosités des appareils</b> Changement ou réparation immédiate en accord avec le fournisseur	Prise de contact avec fournisseur – réparation ou changement	<u>Exploitation</u> Tolérance 1 semaine de retard sur remplacement matériel défectueux	20 €/jour de retard
<b>Location de tapis antipoussières.</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
<b>Liste du matériel et fournitures</b>	Fiches techniques	<u>Exploitation</u>	100 € / semaine de

Homologation du matériel sur site	et liste du matériel	Remise des documents endéans les 15 jours	retard.
<b>Planning des prestations</b> Mise en place de planning d'intervention simple et efficace par zones géographiques	Planning de travail explicite, validé par le client	<u>Exploitation</u> Remise des documents endéans les 30 jours début contrat	100 €/semaine de retard
<b>Contrôle de la bonne application</b> Contrôle de la bonne exécution des travaux repris dans le planning	Planning d'application annuel	<u>Exploitation</u> Vérification de l'état de propreté	25 €/semaine de retard/tapis

<b>Lavage des vitres</b>	<b>Matériel</b>	<b>Kpi</b> (key performance indicator)	<b>Indemnités forfaitaires en cas de non-respect</b>
Remise du plan de sécurité	Document word explicite	Exploitation Remise des documents endéans les 10 jours de la date du début d'exécution du marché	Amende de 100 €/semaine de retard
Planification des fréquences établie sur l'année	Planning de travail explicite, validé par le client	Exploitation Remise des documents endéans les 10 jours de la date du début d'exécution du marché	Amende de 100 €/semaine de retard
Remise de la liste du personnel affectée au chantier	Remise des documents contractuels avant démarrage du chantier	Exploitation Remise des documents endéans les 5 jours de la date du début d'exécution	Amende de 50 €/jour de retard
Exécution du chantier ( confirmation du jour du passage des laveurs de vitres)	Message	Envoi d'un appel téléphonique/mail au moins 5 jours avant la date d'exécution	Amendes de 100 €
Contrôle par le client ou son représentant.	Méthode de contrôle choisie par le client  Nombre laissé sur l'initiative du Client	Obtention d'un résultat global  si résultat < 85 %  (si résultat > 85 % - pas de pénalités).	<u>Si écart, pénalité calculée comme suit :</u> - 1 % et -5 % 125 € - 5 % et - 15 % 250 € > à -15 % 500 € Si écart > 15 % - Amendes + correction immédiate suivie d'un nouveau contrôle à charge de l'entreprise au prix de 350 €/contrôle.
Réponse aux manquements qualité. L'entreprise répond aux anomalies constatées	Formulaire type en fin de rapport de l'audit	Pro activité Réponse aux formulaires de remarques dans les 5 jours ouvrables	Amende de 25 €/jour de retard

### Procédures de contrôle

« L'application de la méthode de contrôle permet de transcrire la notion subjective de la propreté des locaux en une notion objective et mesurable ».

Les procédures de contrôle décrites ci-après seront mise en œuvre dès le début des prestations de l'entreprise. Le client se réserve le droit de faire intervenir un bureau d'étude extérieur comme mandataire pour mettre au point ou pour exécuter ses propres contrôles. Le client est libre de choisir lui-même la manière qu'il souhaite (applications de normes ou non) pour exercer les contrôles et l'entreprise est tenue de s'y conformer sans aucun recours possible.

La méthode choisie consiste à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire un ensemble de zones.

Chaque bâtiment est découpé géographiquement en section et catégorie les locaux

### Exemple

Bâtiment	Agence Européenne de Défense
Secteur	Etage 1
Catégorie de locaux	Bureaux
Local	Désignation superficie +/- 20 m <sup>2</sup>
Niveau de qualité requis	Bleu
% minimal requis	85 %

Les locaux représentent les lots qui seront contrôlés. En cas de surface importante, il est fait appel à des locaux « fictifs » ou sous locaux de surface équivalente (15 à 30 m<sup>2</sup>)

La méthode de contrôle est présentée ci-dessous. On définit :

- les niveaux de qualité acceptable NQA
- la manière de contrôler les éléments (les critères d'acceptation ou de refus)
- le mode opératoire des contrôles

### **Les niveaux de qualité acceptable NQA**

Pour tous les sites, 4 niveaux de qualité seront d'application. Ces niveaux sont définis en fonction de la qualité de travail demandée dans la catégorie.

	NQA	CATEGORIES DE LOCAUX
<b>Niveau Rouge</b> Très bonne qualité + qualité hygiénique	<b>90 %</b>	Bureau direction - Douches – Sanitaires – auditorium – salle de formation/réunion – hall
<b>Niveau Bleu</b> Bonne qualité	<b>85 %</b>	Halls d'entrée – couloirs – Bureaux – Cabines ascenseurs – kitchenette – vestiaires –interprètes – réfectoires
<b>Niveau vert</b> Qualité moyenne	<b>80 %</b>	Entrées secondaires – escaliers fréquentés – archives vivantes – Trottoirs et cours
<b>Niveau jaune</b> qualité moyenne avec plus grande tolérance	<b>75 %</b>	Locaux techniques – archives mortes – stockage

Le % défini ci-dessus est donné à titre indicatif et pourra être modifié après période d'essai d'un mois. Les contrôles officiels (aspect contradictoire avec participation du fournisseur) pourront démarrer dès le début du chantier.

### **La manière de contrôler les éléments (les critères d'acceptation ou de refus)**

#### Définition du type de salissures et du moyen de les quantifier

Lors de l'exercice pratique de contrôle, il sera fait attention aux points suivants :

- *type de salissures*

- non-adhérentes (poussière, mouton, détrit, etc..)
- adhérentes (taches, trace de doigts, couche grasseuse)
- *Durée*
  - quotidienne (salissure survenue depuis le dernier nettoyage)
  - cumulative (salissure accumulée)

Exemple:

Type	Salissure quotidienne	Salissure cumulative
non adhérentes	poussière légère - déchets	poussière résiduelle
adhérentes	trace visibles-trace de doigts	incrustée-couche grasseuse

En cas de conflit sur une évaluation, l'entreprise doit prouver que le défaut constaté n'est pas enlevable par des méthodes classiques.

#### Définition les éléments de contrôle

Sont ici énumérés toutes zones confondues les équipements pouvant faire l'objet d'un critère d'appréciation dans le cadre d'un contrôle. Ces éléments ne sont pas limitatifs et seront adaptés à la situation du site et repris dans un manuel qualité.

Parmi les éléments courants, citons :

- Les sols(souples-durs-textiles)
- Les corbeilles
- Les cendriers
- Les téléphones
- Les bureaux
- Les tables
- Les armoires basses
- Les armoires hautes
- Les cuvettes de wc.
- Les lavabos
- Les miroirs
- Les distributeurs (boissons - sanitaires)
- Les cloisons de séparation – les murs
- Les appuis de fenêtre
- Les portes
- Les parties vitrées
- Les bouches de ventilation
- Les radiateurs
- Les interrupteurs et prise de courant
- Les rampes

Lors du contrôle les critères suivants (non exhaustifs) seront d'application :

LES SOLS (bureaux, salle formation ou salle de réunion...)		Moquette	
<i>Critère d'évaluation n° 1</i>	déchets.	<i>Critère d'évaluation n° 2</i>	Tâches
<i>Moyen de les quantifier</i>	Comptage	<i>Moyen de les quantifier</i>	Comptage
<i>Seuil d'acceptabilité</i>	0 papier (ou autre nature) 0 petits déchets	<i>Seuil d'acceptabilité</i>	Endroit peu visible 1 tâche autorisée Dans ligne de vue Aucune tâche
LES SOLS		Pvc / lino	
<i>Critère d'évaluation n° 1</i>	Déchets.	<i>Critère d'évaluation n° 2</i>	Niveau de poussière
<i>Moyen de les quantifier</i>	Comptage	<i>Moyen de les quantifier</i>	Inspection " toucher "
<i>Seuil d'acceptabilité</i>	0 déchet 0 petits déchets	<i>Seuil d'acceptabilité</i>	Poussière résiduelle enlevée
<i>Critère d'évaluation n° 3</i>	Salissures adhérentes	<i>Critère d'évaluation n° 4</i>	Sol protégé (état du film de protection)
<i>Moyen de les quantifier</i>	Quantité	<i>Moyen de les quantifier</i>	Aspect visuel
<i>Seuil d'acceptabilité</i>	0 Trace (roulettes chariot, taches de toute nature	<i>Seuil d'acceptabilité</i>	Homogénéité du film protecteur
LES SOLS		Carrelage /sol dur	
<i>Critère d'évaluation n° 1</i>	Déchets.	<i>Critère d'évaluation n° 2</i>	Niveau de poussière
<i>Moyen de les quantifier</i>	Comptage	<i>Moyen de les quantifier</i>	Inspection " toucher "
<i>Seuil d'acceptabilité</i>	0 déchet 0 petits déchets	<i>Seuil d'acceptabilité</i>	Poussière résiduelle enlevée
<i>Critère d'évaluation n° 3</i>	Salissures adhérentes	<i>Critère d'évaluation n° 4</i>	Etat de la surface carrelée
<i>Moyen de les quantifier</i>	Quantité	<i>Moyen de les quantifier</i>	Aspect visuel
<i>Seuil d'acceptabilité</i>	0 Trace (roulettes chariot, taches de toute nature	<i>Seuil d'acceptabilité</i>	Sol récuré, pas d'accumulation de produit détergent



<b>LES CORBEILLES / POUBELLES</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité	Déchets/taches Comptage/aspect visuel sac plastique vide Int/ext corbeille nettoyé	<i>La corbeille doit être vidée, l'intérieur du sac s'il n'est pas remplacé doit présenter un aspect acceptable. L'extérieur du couvercle, s'il y en a un, doit être sans poussière et sans tache.</i>
<b>LES CENDRIERS</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité	Déchets//taches Comptage/observation Pas de cendre Pas de trace de nicotine	<i>Le cendrier doit être vidé et ne doit pas être couvert de taches de goudron et de nicotine.</i>
<b>LES TELEPHONES</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité	Propreté visuelle Aspect visuel Pas de poussière poste Pas de trace combiné	<i>Le téléphone (poste) ne doit pas être couvert de poussière ou de peluche du à l'essuyage. La surface du combiné ne doit pas présenter un aspect « poisseux »</i>
<b>LES BUREAUX OU POSTES DE TRAVAIL</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité périodique)	Propreté visuelle Observation de traces de doigts, petits déchets de gomme ou autres aux endroits de travail. pas de trace de doigt (environnement quotidien) pas de poussière derrière ordinateur (périodique) pas de trace sur caisson (périodique)	<i>l'environnement immédiat et libre du bureau et les points de contact doivent être sans poussière et sans trace de doigts. Les endroits peu accessibles sont pris en charge occasionnellement et sont contrôlés suivant planning.</i>
<b>LES TABLES (bureau)</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité	Propreté visuelle Aspect visuel Table sans déchet et sans trace Etat des pieds (périodique)	<i>Le plateau supérieur doit être sans poussière et sans tache. Les pieds peuvent être couverts d'une légère couche de poussière. Des traces laissées par des chaussures ne doivent pas être considérées comme fautes.</i>
<b>LES ARMOIRES BASSES h &lt; 1.80m</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité	<b>Homogénéité</b> de l'aspect visuel Comptage pas de trace de doigt ou d'essuyage pas de poussière sur dessus armoire pas d'étiquette ou de papier collant	<i>Le plateau supérieur des armoires basses, les poignées des portes et des tiroirs doivent être sans poussière et sans tache</i>
<b>LES ARMOIRES HAUTES h &gt; 1.80m</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité d'armoires	<b>Homogénéité</b> de l'aspect visuel Comptage pas de trace de doigt ou d'essuyage Niveau de poussière sur dessus d'armoires	<i>Les portes doivent être sans trace de doigts et sans tache, les faces latérales sans poussière résiduelle. Le dessus des armoires est pris en charge périodiquement et sont contrôlés suivant planning.</i>
<b>LES CUVETTES DE WC</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité	Hygiène des surfaces Observation avec contrôle black light Miroir pour vérifier présence de tartre 0 souillure fécale 0 coulure sur extérieur cuvette pas de tartre sous rebord intérieur	<i>L'intérieur de la cuvette doit être propre, sans dépôt accumulé, l'extérieur sans coulée. Une attention toute particulière doit être accordée aux endroits où la lunette repose sur la cuvette (charnières).</i>
<b>LES LAVABOS</b>		
Critère d'évaluation Moyen de les quantifier Seuil d'acceptabilité	Hygiène des surfaces Comptage , aspect général 0 trace savon calcaïque pas de poussière résiduelle sur tablette pas de tartre propreté robinetterie	<i>le lavabo doit présenter une surface lisse et dépourvue de savon calcaïque. Les robinets inox sans trace d'eau et sans calcaire sur leur pourtour, les brise-jets nettoyés périodiquement, la bonde du trou de vidange et le trop plein ne doivent pas être obstrués par des cheveux ou autre accumulation de ce type. Si le conduit d'écoulement est visible il doit être sans</i>

		<i>poussière.</i>
<b>LES MIROIRS</b>		
Critère d'évaluation	Homogénéité de l'aspect visuel	<i>Doit être sans poussière et sans tache. Des nuages laissés par le nettoyage sont considérés comme faute de méthode.</i>
Moyen de les quantifier	Observation	
Seuil d'acceptabilité	0 trace (nuage et gouttelettes)	
<b>LES DISTRIBUTEURS DE BOISSONS</b>		
Critère d'évaluation	Propreté visuelle	<i>Fine couche de poussières tolérées sur le dessus. Les boîtes ou gobelets laissés sur l'appareil doivent être retirés, la face avant de l'appareil ne doit pas présenter de traces de doigts. Il ne peut y avoir accumulation de poussières sur le dessus.</i>
Moyen de les quantifier	Observation	
Seuil d'acceptabilité	0 déchet sur dessus appareil	
<b>LES DISTRIBUTEURS SANITAIRES</b>		
Critère d'évaluation :	Etat de propreté du distributeur	<i>L'appareil doit présenter un aspect propre et les coulures sur les surfaces à proximité du distributeur de savon doivent être retirées. Une légère poussière blanche résiduelle sur le dessus des distributeurs. L'appareil doit surtout être réapprovisionné et prêt à l'emploi.</i>
Moyen de les quantifier	Comptage salissures, réapprovisionnement	
Seuil d'acceptabilité	pas de poussière dessus du caisson l'appareil doit être toujours rempli	
<b>LES CLOISONS DE SEPARATION (sanitaires)</b>		
Critère d'évaluation	Etat de propreté	<i>Toutes les surfaces proches d'appareils sanitaires sont considérées comme cloisons, Prise en charge tous les jours, leur état doit être irréprochable.</i>
Moyen de les quantifier	Visuel et black light	
Seuil d'acceptabilité	0 tâche 0 coulée admise	
<b>LES MURS (surfaces lavables)</b>		
Critère d'évaluation	Etat de propreté	<i>Surface hors de portée de mains sans trace et sans poussière résiduelle (travail périodique) surface dégagée et accessible lavée régulièrement.</i>
Moyen de les quantifier	Visuel	
Seuil d'acceptabilité	Pas de poussière résiduelle Pas de trace	
<b>LES APPUIS DE FENETRE</b>		
Critère d'évaluation	Aspect visuel	<i>Fréquence quotidienne : pas de poussière acceptée Fréquence supérieure à 1x/semaine légère couche de poussière acceptée</i>
Moyen de les quantifier	Au toucher	
Seuil d'acceptabilité	Niveau de poussière	
<b>LES PORTES (SANITAIRES)</b>		
Critère d'évaluation	Propreté	<i>Les poignées et leur pourtour (points de contact) doivent être principalement surveillées. Pas de poussières sur les encadrements.</i>
Moyen de les quantifier	Observation des traces de doigts et des coulures	
Seuil d'acceptabilité	0 souillure et/ou traces quelconques	
<b>LES PARTIES VITREES ET PORTES VITREES</b>		
Critère d'évaluation	Aspect visuel	<i>Les marques de doigts doivent être régulièrement enlevées, après nettoyage complet de la surface vitrée, il ne doit pas rester de voile d'essuyage ni de trace de goutte d'eau</i>
Moyen de les quantifier	Observation de traces de doigts à hauteur de portée de main	
Seuil d'acceptabilité	0 trace de doigt	
<b>LES PARTIES VITREES ET PORTES VITREES</b>		
Critère d'évaluation	Aspect visuel	<i>Les marques de doigts doivent être régulièrement enlevées, après nettoyage complet de la surface vitrée, il ne doit pas rester de voile d'essuyage ni de trace de goutte d'eau</i>
Moyen de les quantifier	Observation de traces de doigts	
Seuil d'acceptabilité	0 trace de doigt pas de poussière sur rebord chassis	
<b>LES BOUCHES D'EXTRACTION</b>		
Critère d'évaluation	Hygiène des locaux	<i>Fréquence quotidienne : pas de poussière acceptée Fréquence supérieure à 1x/semaine légère couche de poussière acceptée</i>
Moyen de les quantifier	Observation de l'état des bouches dans sanitaires et pièces de service	
Seuil d'acceptabilité	pas d'accumulation de poussière	
<b>LES RADIATEURS</b>		
Critère d'évaluation	Propreté visuelle	<i>Fréquence quotidienne : pas de poussière acceptée</i>
Moyen de les quantifier	Niveau de poussière	

Seuil d'acceptabilité	dessus radiateur pas de poussière derrière radiateur (espace mur) légère poussière acceptée	Fréquence supérieure à 1x/semaine légère couche de poussière acceptée
<b>LES INTERRUPTEURS</b>		
Critère d'évaluation	Propreté visuelle	Fréquence quotidienne : pas de poussière acceptée
Moyen de les quantifier	Aspect visuel	Fréquence supérieure à 1x/semaine légère couche de poussière acceptée
Seuil d'acceptabilité	Pas de poussière accumulée sur rebord supérieur 0 trace sur interrupteur	
<b>LES PRISES DE COURANT</b>		
Critère d'évaluation	Propreté visuelle	Fréquence quotidienne : pas de poussière acceptée
Moyen de les quantifier	Aspect visuel	Fréquence supérieure à 1x/semaine légère couche de poussière acceptée
Seuil d'acceptabilité	Pas de poussière accumulée sur rebord supérieur Pas de poussière accumulée dans cavité	
<b>LES RAMPES ET MAINS COURANTES</b>		
Critère d'évaluation	Propreté visuelle	Fréquence quotidienne : pas de poussière acceptée
Moyen de les quantifier	Niveau de poussière	Fréquence supérieure à 1x/semaine légère couche de poussière acceptée
Seuil d'acceptabilité	0 trace apparente sur face verticale pas de poussière accumulée sur rebord	
<b>TUYAUTERIE APPARENTE / BORDS / REBORDS</b>		
Critère d'évaluation	Propreté visuelle	Fréquence quotidienne : pas de poussière acceptée
Moyen de les quantifier	Niveau de poussière	Fréquence supérieure à 1x/semaine légère couche de poussière acceptée
Seuil d'acceptabilité	pas de poussière accumulée	

### 2.3 On détermine l'échantillonnage des locaux suivant les catégories

De manière à éviter que, soit l'entreprise, soit le client ne « téléguide » le contrôleur, on choisit aléatoirement dans chaque catégorie un nombre représentatif de locaux. De cette manière, l'échantillon (ou %) par catégorie sera toujours représentatif du bâtiment.

### 2.4 On vérifie (contrôle) si ce qui a été convenu, a été effectivement bien réalisé.

Cette description correspond à la qualité projetée. On obtient l'examen optimal de la qualité exécutée par rapport à la qualité projetée en contrôlant tous les éléments d'un local pris comme échantillon et en leur attribuant une cotation allant de 1 à 3 suivant l'importance qu'on lui accorde.

La somme de ces appréciations à présent « cotées » représente la **qualité exécutée**. La valeur du niveau de **qualité général** après attribution des points par critère est obtenue en faisant la moyenne arithmétique suivante

$$\frac{\Sigma \text{ points qualité exécutée}}{\Sigma \text{ points qualité projetée}}$$

### 2.5 On établit les % ou scores obtenu et l'on analyse les résultats

L'importance que l'on accorde au sol ou au mobilier diffère d'une catégorie à une autre. Pour en tenir compte et quels que soient les inventaires présents au moment du contrôle, une pondération « plafonne » les résultats en fonction des catégories.

#### **Dans un bureau classique**

35 % des points seront attribués à l'environnement de travail direct

35 % des points seront attribués au reste du mobilier comme armoires-plinthes-cadres-portes...)

30 % des points seront attribués à l'état de propreté des revêtements de sol

**Dans un sanitaire**

65 % des points seront attribués à l'environnement de travail direct

35 % des points seront attribués au reste du mobilier comme armoires-plinthes-cadres-portes....)

**Dans un couloir**

50 % des points seront attribués à l'environnement de travail direct

50 % des points seront attribués au reste du mobilier comme armoires-plinthes-cadres-portes....)

Après chaque contrôle, il sera dressé un rapport identifiant les manquements à la qualité souhaitée, les actions à entreprendre (court ou moyen terme) pour y remédier ainsi que les indemnités forfaitaires éventuelles découlant de la non-qualité constatée.

### 3. Mode opératoire des contrôles

**Règles générales**

Le client peut mandater un organisme indépendant pour effectuer les contrôles. Les contrôles exercés n'empêchent pas l'entreprise d'exercer sur les mêmes bases des contrôles internes afin de garantir le sentiment de confort nécessaire et/ou de palier à toute anomalie.

**Date des contrôles**

La planification des contrôles est à charge du contrôleur mandaté. Le SPOC ou son représentant pourra (non obligatoire) être prévenu au maximum 24 heures avant le contrôle et peut être présent. Le contrôle des locaux s'effectuera soit en fin de prestation, soit pendant les deux premières heures d'activité.

**Périodicité des contrôles**

La périodicité est laissée à libre initiative du client mais normalement un contrôle mensuel sera programmé par bâtiment.

**Opération de contrôle**

Le contrôleur, choisira aléatoirement ou non (le contrôleur désigné se réservant le droit de choisir lui-même certains échantillons), un nombre représentatif de locaux par catégorie/secteur.

Dans les zones considérées, il contrôlera tous les éléments listés sur la fiche de contrôle. Les éléments non présents ou non repris dans cette liste seront ajoutés ou enlevés sur place. La note sera attribuée suivant les critères définis.

**Le rapport de contrôle**

Après chaque contrôle, il sera dressé un rapport identifiant les manquements à la qualité souhaitée, les actions à entreprendre (à court ou moyen terme) pour y remédier ainsi que les indemnités forfaitaires éventuelles découlant de la non-qualité constatée.

**La réponse de l'entrepreneur**

L'entrepreneur disposera alors de 5 jours ouvrables pour répondre à ce rapport et mettre en place les actions correctrices qu'il envisage ou marquer son désaccord. Passé ce délai, il y aura application des indemnités forfaitaires par jour de retard telles que définies dans les SLA. En cas de non-respect du délai, EDA peut appliquer les indemnités forfaitaires applicables selon les SLA (Service Level Agreement) décrites dans le présent manuel de qualité, sans préjudice de toute responsabilité découlant ou pouvant découler du présent cahier des charges ainsi que de leur droit de résiliation du contrat.

En cas de non-rectification du niveau de services, EDA se réserve le droit, après mise en demeure par écrit, de faire exécuter ces services éventuellement par des tiers, aux frais, risques et périls du prestataire de services défaillant.

Dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter de la notification, le prestataire de services peut soumettre des arguments contre cette notification par lettre recommandée avec accusé de réception ou l'équivalent. En l'absence de réaction ou de retrait écrit de la notification par EDA

endéans les quinze (15) jours calendrier de la réception de tels arguments, la décision appliquant des sanctions deviendra exécutoire.

EDA peuvent en tout temps, signifier l'arrêt temporaire ou définitif des travaux, si l'ensemble ou une partie des prestations du présent document n'est pas observé.

### Contrôle supplémentaire

En cas de résultat global < à 85 %, le client se réserve le droit de faire faire de nouveau(x) contrôle(s) jusqu'à ce que la situation soit redevenue conforme à la qualité demandée. Dans ce cas, le prix de ces contrôles seront directement facturés à l'entreprise sur base de 300 €/contrôle – échantillon de +/- 15 locaux.

### Indemnités forfaitaires

Les indemnités forfaitaires découlant des contrôles sont automatiquement notifiées. Il appartient au client le libre choix de les appliquer directement ou non suivant réactivité de l'entreprise, suivant l'état réel du chantier ou autres annotations.

### Bilan qualitatif

Périodiquement il sera dressé une courbe d'évolution de la qualité permettant de vérifier globalement le niveau de qualité par bâtiment – par secteur – par niveau de qualité – par catégorie de locaux – etc. et le montant éventuel des indemnités forfaitaires pour non-conformité.

### Appareil de mesure

Il ne sera normalement pas fait appel à des instruments de mesure comme par exemple le bassomètre pour mesurer l'empoussièremement des sols, le brillancemètre pour mesurer la brillance des sols, l'échelle de baccharat pour mesurer l'empoussièremement des surfaces verticales / mobiliers ou autres.

L'APPRÉCIATION SERA PRINCIPALEMENT VISUELLE.

### Table d'effectifs d'échantillons

Les tables d'effectifs d'échantillons spécifient le rapport qui existe entre l'effectif du lot et l'effectif de l'échantillon.

Le niveau de contrôle désigne la dimension relative du contrôle.

Trois niveaux de contrôle sont donnés en règle générale.

L'ISO 2859-1 :1999 suggère qu'en général, et sauf spécification contraire, il faut utiliser des plans de contrôle de niveau 2, le niveau 1 pouvant être utilisé lorsque la discrimination requise est moindre et le niveau 3 lorsqu'elle est plus élevée.

Effectif de l'échantillon	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Effectif de l'échantillon	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3		
6	11	2	3	4	208	236	10	25	43
12	21	4	4	7	237	251	11	28	46
22	30	5	5	9	252	272	12	31	49
31	40	5	7	11	273	309	13	32	51
41	50	6	8	13	310	346	14	38	59
51	61	6	9	14	247	375	15	40	63
62	72	7	11	17	376	404	16	43	67
73	84	7	12	19	405	434	17	45	71
85	100	8	14	22	435	463	18	47	75

101	110	8	15	24
111	120	8	16	26
121	130	8	17	28
131	140	8	18	30
141	150	8	19	31
151	171	8	21	35
172	207	9	23	39

464	492	19	49	78
493	546	20	52	83
547	608	21	54	87
609	671	22	57	91
672	733	23	60	95
734	795	24	62	99
Au delà 1 unité en sus par 20 unités supplémentaires				