
CONTRAT DE NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES ET GESTION DES ORDURES MENAGERES

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (C.C.P.)

Maître d'ouvrage :

ARÉLI
207 boulevard de la Liberté
BP 1059
59011 LILLE Cedex
Tél : 03 20 57 17 11
Fax : 03 20 12 94 89
Mail : siege@areli.fr

Objet du Marché :

Contrat de nettoyage des parties communes et partagées des immeubles collectifs et gestion des conteneurs d'ordures ménagères

SOMMAIRE DETAILLE

CHAPITRE 1.	OBJET DU MARCHÉ.....	1
CHAPITRE 2.	PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ.....	1
CHAPITRE 3.	LOCALISATION ET DESCRIPTION DU PATRIMOINE CONCERNEES PAR LES PRESTATIONS.....	1
3.1.	ABORDS DES BATIMENTS – ESPACES EXTERIEURS	1
3.2.	PARTIES COMMUNES	2
3.3.	PARTIES PROFESSIONNELLES	2
3.4.	PARTIES PARTAGEES	2
3.5.	PARTIES PRIVATIVES (UNIQUEMENT POUR LE BORDEREAU DE PRIX).....	3
CHAPITRE 4.	CONTENU ET LIMITES DES PRESTATIONS.....	3
4.1.	NATURE DES PRESTATIONS.....	3
4.2.	RESULTAT A ATTEINDRE.....	4
4.3.	MOYENS A METTRE EN ŒUVRE.....	4
4.4.	DENEIGEMENT	5
4.5.	NATURE ET FREQUENCE DE MOUVEMENT DES CONTENEURS D’ORDURES MENAGERES ET DE TRI SELECTIF.....	5
4.6.	OPTION REMPLACEMENT DES AMPOULES ET DES TUBES FLUORESCENTS	6
4.7.	OPTION PETIT-DEJEUNER	6
4.8.	OPTION GESTION DES DRAPS	6
4.9.	ENTRETIEN DES ESPACES EXTERIEURS	6
4.10.	SPECIFICITES LIEES AU SIEGE D’ARELI.....	6
4.11.	PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES.....	7
4.12.	DELEGATION EVENTUELLE DU PILOTAGE DU CONTRAT	7
4.13.	SECURITE - CONFORMITE	7
CHAPITRE 5.	PERSONNEL, MATERIEL ET MATERIAUX D'ENTRETIEN	8
5.1.	QUALIFICATION ET FORMATION DU PERSONNEL DE NETTOYAGE.....	8
5.2.	PROGRAMME D’ORGANISATION.....	8
5.3.	ORGANISATION DU TRAVAIL	8
5.4.	VACATIONS.....	8
5.5.	ENCADREMENT	8
5.6.	ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS	9
5.7.	PROTECTION DES INSTALLATIONS	9
CHAPITRE 6.	PRESCRIPTIONS TECHNIQUES.....	9
6.1.	PRISE EN CHARGE DES LIEUX.....	9
6.2.	LOCAUX MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE.....	9
6.3.	MATERIELS DUS PAR LE TITULAIRE	9
6.4.	ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DES MATERIELS ET PRODUITS	10
6.5.	BRANCHEMENTS - FOURNITURES A LA CHARGE DE ARELI.....	10
CHAPITRE 7.	OBLIGATIONS D’ARÉLI.....	10
CHAPITRE 8.	VERIFICATION ET CONTROLE DES PRESTATIONS.....	10

8.1.	DESIGNATION DES REPRESENTANTS.....	10
8.2.	ORGANISATION DU CONTROLE DES PRESTATIONS (OUTIL DE CONTROLE).....	11
8.3.	CONTROLE CONTRADICTOIRE PROGRAMME.....	11
8.4.	CONTROLE SUITE A RECLAMATION	12
8.5.	AUTO-CONTROLE.....	12
CHAPITRE 9.	PRIX	13
9.1.	FORME ET CONTENU DES PRIX.....	13
9.2.	PAIEMENTS	13
9.3.	REVISION DE PRIX.....	13
9.4.	TAXES	13
9.5.	MODALITES DE FACTURATION.....	13
9.6.	MOIS D'ETABLISSEMENT DES PRIX.....	14
CHAPITRE 10.	PENALITES ET RESILIATION	14
10.1.	PENALITES SUITE AU CONTROLE DES PRESTATIONS.....	14
10.2.	AUTRES PENALITES.....	14
10.3.	AVERTISSEMENT – MISE EN DEMEURE.....	14
10.4.	RESILIATION	15
CHAPITRE 11.	DUREE DU MARCHE ET PRISE D'EFFET	15
CHAPITRE 12.	RESPONSABILITES ET ASSURANCES.....	15
12.1.	RESPONSABILITES.....	15
12.2.	ASSURANCES	16
CHAPITRE 13.	AVANCEMENT DES PRESTATIONS COMMANDEES A CESSATION DU CONTRAT	
CHAPITRE 14.	CAS DE FORCE MAJEURE.....	16
CHAPITRE 15.	SUBROGATION	17
CHAPITRE 16.	SOUS-TRAITANCE	17
CHAPITRE 17.	CONTESTATIONS.....	17

Annexe 1 :	Présentation synthétique des lots et du patrimoine
Annexe 2 :	Plannings des prestations
Annexe 3 :	Fiche de contrôle nettoyage

CHAPITRE 1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché concerne les prestations de nettoyage des parties communes intérieures et extérieures des divers immeubles du patrimoine d'Aréli, ainsi que la gestion des conteneurs d'ordures ménagères.

Le marché comporte deux lots, divisés comme suit :

Lot 1 : Communes de Lille, Marquette, Ronchin, Faches-Thumesnil, La Bassée, Sainte Catherine les Arras

Lot 2 : Communes de Wattrelos, Roubaix, Tourcoing, Dunkerque, Comines, Lestrem.

Une présentation synthétique du patrimoine est faite en annexe 1.

ARÉLI désignera un titulaire par lot

Pour l'exécution des prestations prévues au marché, le Titulaire fournira son propre matériel et la main d'oeuvre nécessaires.

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des documents du marché et visité les résidences concernées.

CHAPITRE 2. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Les pièces constitutives du marché sont classées par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement et ses annexes,
- le présent CCP,
- les normes, les DTU se rapportant aux prestations considérées et le règlement sanitaire départemental,
- Un quitus remis lors de la visite complété et tamponné par Aréli.

CHAPITRE 3. LOCALISATION ET DESCRIPTION DU PATRIMOINE CONCERNEES PAR LES PRESTATIONS

Les interventions concernent l'ensemble des résidences gérées par ARÉLI, selon la description faite en annexe 1.

3.1. Abords des bâtiments – Espaces Extérieurs

Les abords des bâtiments représentent l'ensemble des espaces extérieurs dans la limite de la propriété d'Aréli. Ils comprennent notamment :

- Les trottoirs bordant les immeubles,
- Les pieds d'immeubles (y compris les dessous de balcons) et de garages,
- Les passages traversant sous immeubles (préaux), etc.

Les entreprises veilleront à bien analyser et estimer ce qu'il faut prendre en compte comme abords, car elles ne pourront, par la suite, élever aucune protestation sur telle ou telle prestation qui leur est demandée sous prétexte que les lieux à nettoyer ne sont pas compris dans les abords.

En conséquence, dans ce qui suit, le terme « abords » est à prendre au sens large. Ceux-ci seront définis précisément en début du contrat entre le prestataire et le responsable technique concerné.

3.2. Parties Communes

- Abords et accès : comprend la partie extérieure du hall d'entrée, le perron, les escaliers d'accès (marches et contremarches), et les dessous d'escaliers le cas échéant. Quand ils existent, les équipements suivants sont également compris dans la prestation : vitrages, le portier d'interphone ou le digicode, le hublot d'éclairage, les façades extérieures des boîtes à lettres, portes
- Hall : volume compris depuis la porte d'entrée jusqu'aux escaliers, portes d'escalier, d'ascenseur, d'appartements, de bureaux, de la salle d'activité, d'accès aux caves ou de tout local, y compris tous les équipements inclus dans ce volume (tapis, boîtes à lettres, panneaux d'affichage, poubelles à papier, éclairage (luminaires et boutons), miroirs et vitres)
- L'ascenseur : volume délimité par la porte d'accès, les parois, le sol et le plafond ; il comprend l'intérieur de la cabine et ses équipements, les faces intérieures et extérieures des portes automatiques, les rails de seuil de cabine (fixes et mobiles), et tous les autres éléments en saillis qui le composent
- Les escaliers : espace depuis la porte du niveau souterrain le plus bas jusqu'au plafond du dernier étage des immeubles, délimité par les murs, sols et plafonds, y compris tous les équipements et accessoires inclus dans ce volume (volée d'escalier : marches et contremarches, façades de portes palières donnant sur la montée y compris des logements, les vitrages et les éclairages, les gaines techniques)
- Les paliers et/ou demi paliers : espaces depuis la porte d'escalier, la porte de l'ascenseur et jusqu'aux portes de chaque appartement. Volume délimité par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, façades de portes donnant sur le palier, équipement d'éclairage...)
- Accès et circulation des caves : depuis la porte d'accès aux caves et jusqu'à la dernière porte de cave, y compris les escaliers d'accès et tous les équipements compris dans ce volume (les façades de portes donnant sur les circulations, les éventuels vitrages, les équipements d'éclairage ainsi que les blocs d'éclairage autonome de secours BAES)

3.3. Parties Professionnelles

- Ensemble des bureaux : volume délimité par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, portes, éléments mobiliers et bureautiques)
- Salle d'activité : volume délimité par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, portes, éléments mobiliers, mobilier et éléments de cuisine)
- Salle du personnel : volume délimité par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, portes, éléments mobiliers, mobilier et éléments de cuisine)
- Laverie : volume délimité par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, portes, éléments mobiliers, mobilier, appareils électroménager)
- Accès locaux divers : volume compris depuis la porte d'accès à ce local délimité par les murs, le sol, le plafond y compris les équipements et accessoires (atelier, lieux de stockage)
- WC : Volume délimité par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, portes, éléments mobiliers, éléments sanitaires :lavabos, lunette, cuvette, miroir)

3.4. Parties Partagées

- Les parties partagées d'un logement : ce sont tous les volumes communs (hors chambres) d'un appartement partagé entre plusieurs résidents. Ils sont délimités par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, portes, éléments mobiliers et

éléments de cuisine, équipements sanitaires tels que WC et tous ses composants, lavabo, miroir, douche)

3.5. Parties Privatives (Uniquement pour le bordereau de prix)

- Les parties privatives d'un logement : ce sont les volumes d'un logement délimités par les murs, le sol et le plafond, y compris tous les équipements et accès (vitrages, portes, éléments mobiliers, mobilier et éléments de cuisine, équipements sanitaires) qui sont propres à chaque résident

CHAPITRE 4. CONTENU ET LIMITES DES PRESTATIONS

4.1. Nature des prestations

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des parties communes des immeubles d'habitation et des espaces extérieurs dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène, tout en respectant l'état des surfaces traitées (absence de dégradation). Chacune de ces actions attendues constitue les fonctions de service qui répondent au besoin de nettoyage demandé par le client. Pour ce faire, le Titulaire devra s'engager sur un temps de présence minimum sur site, qui sera contractualisé dans l'Acte d'Engagement.

Le nettoyage est réalisé selon la norme NFX 50 - 791 et analysé selon quatre fonctions de services essentielles :

1 - Aspect

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

Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques, taches non indélébiles, substances indésirables (chewing-gum) et éventuellement peuvent s'accompagner du rangement d'équipements (mobilier par exemple).

2 - Confort

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

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

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance ou autre phénomène susceptible de constituer un danger ou une gêne pour les usagers des immeubles et/ou tout personnel chargé d'interventions diverses au sein de ces derniers.

3 - Propreté

La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, d'un gaz, d'un fluide, etc. ..., présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.

4 - Hygiène

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique, tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Dans certains cas, le nettoyage est complété par des opérations spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants (microbiens ou particuliers). Les prestations de nettoyage doivent

s'attacher à réduire les salissures ou contaminants à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de contamination nouvelle, par l'usage de méthodes inadaptées et/ou de produits nocifs.
Le Titulaire fait son affaire de la bonne adéquation entre les produits et techniques mis en œuvre et la nature des revêtements et matériaux divers faisant l'objet des prestations de nettoyage.

4.2. Résultat à atteindre

Le titulaire s'engage dans l'exécution du marché à une obligation de résultats avec mise en place de moyens minimums.

La prestation est considérée fournie lorsque, après chaque passage de l'agent d'entretien, il y a :

Absence de :

- De poussières
- De déchets
- De matière collante ou grasseuse
- De tâches, coulures ou résidus calcaires
- De traces résiduelles de lavage (encrassement)
- De toiles d'araignées et filaments poussiéreux
- De poubelles non vidées et sales
- Mauvaises odeurs

De manière générale, afin de répondre à l'obligation de résultats du présent contrat, le titulaire devra affecter sur chaque site, le personnel qualifié et l'effectif nécessaire, et respectera les fréquences de passage minimums.

Les prestations et leurs fréquences ont été définies en tenant compte de la nature des locaux, la demande des locataires.

Le titulaire pourra proposer des fréquences de prestations supérieures à celles proposées en annexe 2 dans le but d'atteindre un niveau de qualité satisfaisant et conforme aux l'objectifs à atteindre ci-dessus.

Les prestations de nettoyage des parties communes auront lieu le même jour que celui du ramassage des ordures ménagères, exception faite pour une quantité de prestations supérieure à ce service.

4.3. Moyens à mettre en œuvre

4.3-1- Fréquence

Il est demandé au titulaire de se rendre sur place afin d'évaluer le temps à passer sur chaque ensemble immobilier en fonction des attendus indiqués dans la fiche de contrôle (annexe 3).

La fréquence de passage indiquée en annexe 2 est une fréquence minimum. En effet, les fréquences de passage devront être revues à la hausse à l'initiative du titulaire sans surcoût supplémentaires pour l'organisme, afin de satisfaire à l'obligation de résultats, et notamment à l'état de propreté défini contractuellement. Elles ne peuvent en aucun cas être revues à la baisse à l'initiative du titulaire. De surcroît, il est souligné qu'il appartient au titulaire de s'adapter en permanence afin de satisfaire à l'obligation de résultats.

4.3-2- Protocole de nettoyage

Pour l'ensemble du patrimoine concerné par le présent marché, on retrouve des natures de surfaces et de matériaux qui peuvent être identiques et qui nécessitent donc les mêmes modalités de nettoyage.

Le protocole de nettoyage doit être adapté à la nature des surfaces et des matériaux.

Les méthodes s'y référant sont les suivantes :

- Balayage : rassemblement, ramassage et évacuation des poussières et déchets au fur et à mesure de la progression dans les lieux y compris ceux qui sont dans des endroits difficiles d'accès (derrière les portes, dans les coins...)

ou Balayage humide : balayage avec un balai à franges imprégnées ou un balai trapèze muni d'une gaze humide ou d'un textile pré-imprégné, dans le but de collecter et d'enlever les poussières en limitant leur mise en suspension dans l'atmosphère.

- Lavage : nettoyage à l'eau propre additionnée d'un produit approprié, rinçage à l'eau propre et essuyage des coulures sur les plinthes, les contremarches d'escaliers, entre l'escalier et la trémie, les limons, les portes... Sont aussi concernées les mains courantes d'escaliers. Le lavage est à adapter en fonction du type de surface. Les émulsions éventuellement utilisées pour le lavage devront présenter un caractère antidérapant, ne pas coller, ni marquer au pas après lustrage.

- Dépoussiérage : enlèvement de la poussière et traces peu adhérentes sur tous les éléments en saillie : boîtes à lettres, blocs de secours, tableau d'affichage, miroirs, au-dessus des portes (du hall et palières), sonnettes, dessus des plinthes, platine d'interphone, suppression des toiles d'araignées et filaments poussiéreux au plafond et dans les coins.

- Brossage : frotter avec une brosse pour enlever la poussière ou les déchets sur les parties rugueuses, striées ou les revêtements textiles.

- Nettoyage du mobilier et des équipements : Nettoyage de l'ensemble des équipements d'une pièce, comprenant notamment les sanitaires, douches, lavabos, mobilier, interphones, électroménager etc.

- Nettoyage des vitrages : Cette prestation comprend également le nettoyage de l'hubloterie de la menuiserie.

4.4. Déneigement

Cette prestation est comprise dans le présent contrat de nettoyage des parties communes.

En cas de chute de neige, le titulaire devra procéder prioritairement et de sa propre initiative au dégagement de tous les accès aux halls d'entrée principaux des immeubles, aux locaux poubelles afin de pouvoir sortir les conteneurs, aux rampes d'accès des garages et à la mise en place de sel sur les surfaces dégagées.

Le titulaire procèdera au dégagement d'un chemin de circulation jusqu'aux parkings, y compris rampes d'accès aux garages, puis aux espaces de stationnement dans un second temps.

Les sacs de sel seront fournis par le titulaire.

Le titulaire devra se conformer à la réglementation municipale en vigueur.

Cette prestation est limitée à 5 jours par an.

4.5. Nature et fréquence de mouvement des conteneurs d'ordures ménagères et de tri sélectif

Le titulaire devra assurer la sortie et la rentrée des conteneurs d'ordures ménagères et de tri sélectif.

La fréquence des passages étant fonction du mode de collecte des collectivités territoriales compétentes, le prestataire se rapprochera de ces dernières pour connaître les dates de passages des éboueurs pour le ramassage des ordures ménagères et du tri sélectif afin d'organiser la sortie des conteneurs.

Certains arrêtés municipaux interdisent de laisser les conteneurs-poubelles dehors pendant la nuit. Ainsi, les conteneurs seront sortis par le prestataire chaque matin de collecte, avant passage du collecteur.

L'ensemble des conteneurs devra être rentré dans la journée de la collecte, sauf cas exceptionnel et avec l'accord d'Aréli.

Les portes des locaux poubelles devront être refermées après chaque opération.

Le titulaire devra ramasser et déposer dans les conteneurs tous les sacs et détritiques non collectés (hormis les encombrants).

ARELI pourra demander une intervention supplémentaire pour l'enlèvement des encombrants, qui sera alors facturée à prix unitaire précisé dans l'Acte d'Engagement.

En cas de grève de la collecte par les services concernés, le titulaire devra prévoir l'utilisation de sacs afin de stocker les ordures non collectées.

Le titulaire devra effectuer le nettoyage et la désinfection des conteneurs de façon suffisamment fréquente pour permettre une bonne tenue de l'hygiène. (voir annexe 3)

4.6. Option remplacement des ampoules et des tubes fluorescents

Le titulaire devra vérifier, à chaque passage hebdomadaire, l'état des ampoules et des tubes fluorescents situés à une hauteur inférieure à 2.60 m des halls, montées d'escaliers, locaux annexes, espaces communs des logements partagés, caves et sous-sols, parkings, et, en cas de dysfonctionnement, effectuer leur remplacement à l'identique (caractéristiques, puissance).

Le titulaire devra remettre aux intervenants tous les équipements, le matériel, et les formations (habilitations) nécessaires à une intervention en toute sécurité.

Pour les points lumineux situés au-dessus de 2.60m, le titulaire devra signaler tous défauts au client qui missionnera une entreprise qualifiée.

4.7. Option petit-déjeuner

Le titulaire du lot 1 pourra se voir demander d'assurer le service petit-déjeuner. Cette prestation comprend : présence pendant toute la durée du petit déjeuner, préparation de salle, préparation des boissons chaudes et froides et installation des aliments dans les présentoirs. A la fin du service, nettoyage et rangement de la vaisselle, rangement des condiments (lait etc.). Nettoyage et remise en état de la salle.

4.8. Option gestion des draps

Le titulaire du lot devra assurer la collecte et la distribution des draps aux résidents de certains sites. Cette prestation comprend, la réception des draps sales pour mise en stockage et la distribution de draps propres dans une salle dédiée à cet effet et à des horaires fixes à raison du nombre d'heures hebdomadaires précisé dans l'acte d'engagement. Un tableau d'affichage sera complété avec les horaires de présence.

4.9. Entretien des Espaces Extérieurs

L'entretien des Espaces Verts (pelouses, haies, ...) fait l'objet d'un contrat à part. Cependant, le nettoyage devant les entrées et en pieds d'immeuble (cf. Chapitre 3) est inclus dans le contrat de nettoyage des parties communes. Il intègre également le ramassage des feuilles mortes et des déchets sur ces zones.

Le desherbage en pied d'immeuble fait également partie de la prestation de nettoyage, tout comme le ramassage des déchets et autres détritiques sur tous les abords des résidences (y compris sur les pelouses).

4.10. Spécificités liées au siège d'Aréli

Toutes les prestations seront effectuées 5 jours par semaine du lundi au vendredi en dehors des heures d'ouverture au public, qui sont de 9h à 12 h 15 et 13 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi.

Si la prestation s'effectue après 17 h 30, l'agent chargé de l'entretien veillera à la fermeture des fenêtres, portes et des lumières.

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire et son personnel peuvent avoir connaissance de certaines informations ; la discrétion du personnel doit être de rigueur.

4.11. Prestations supplémentaires

Le titulaire pourra à la demande de l'organisme, intervenir pour les prestations suivantes :

- Nettoyage des logements vides : un quitus devra impérativement être signé par le représentant de l'organisme et le représentant du titulaire
- Enlèvement des objets encombrants : sont compris dans encombrant, les déchets provenant de l'activité domestique des ménages qui, en raison de leur volume (à minima 1/2m3), ne peuvent être pris en compte par la collecte usuelle des ordures ménagères et nécessitent un mode de gestion particulier. A la demande de l'organisme et par le biais d'un bon de commande, le titulaire sera tenu de collecter les objets encombrants et de les évacuer en déchetterie. Selon les sites concernés, l'organisme peut mettre à disposition du titulaire un local permettant de stocker les objets encombrants, afin de rationaliser les dépôts en déchetterie et les coûts y afférant. La rémunération de la prestation d'enlèvement des objets encombrants sera effectuée sur le tarif forfaitaire au m3 inscrit au BPU. Ce prix forfaitaire comprendra les travaux de manutention ainsi que les frais de transport et de mise en déchetterie y afférant.
- Décapage ou décrassage : le titulaire pourra être sollicité pour effectuer cette intervention de type décapage ou décrassage et devra utiliser les produits et procédure adaptés au support.
- Toutes ces prestations sont décrites dans le BPU joint ou feront l'objet d'un devis proposé à Aréli

4.12. Délégation éventuelle du pilotage du contrat

ARÉLI se réserve la possibilité de déléguer à une entreprise extérieure (ci-après appelée « délégataire ») le pilotage du contrat :

- définition avec le Titulaire du jour et de l'heure d'intervention,
- suivi de l'exécution des prestations du marché,
- etc. ...

Dans ce cas, **ARÉLI** aura à en informer le Preneur par écrit, en lui indiquant les références du délégataire et les dates de début et de fin de la délégation.

L'entreprise délégataire assurera alors, pour le compte d'**ARÉLI**, les relations avec le Titulaire.

Dans ce cadre, le Titulaire s'engage à fournir au délégataire toutes informations et pièces prévues au présent marché.

4.13. Sécurité - Conformité

A l'occasion de ses interventions, le Titulaire est tenu de signaler par écrit à **ARÉLI** toutes anomalies constatées relevant de la conformité aux règlements en vigueur.

Le Titulaire est également tenu d'informer immédiatement **ARÉLI** en cas d'avarie grave ou d'anomalies pouvant mettre en cause la sécurité des personnes ou entraîner l'indisponibilité des installations des résidences.

L'attention du preneur est attirée sur le fait que les constructions concernées par le présent marché peuvent contenir des matériaux amiantés.

A ce titre, les travaux à réaliser peuvent demander la mise en place de certaines précautions, notamment la rédaction et dépose auprès des différents organismes concernés (Inspection du Travail, CARSAT, OPPBTP, Médecine du Travail, ...) d'un plan de d'intervention en milieu amianté.

Le preneur aura l'obligation de fournir à ARÉLI une copie de son plan avant toute intervention.

CHAPITRE 5. PERSONNEL, MATERIEL ET MATERIAUX D'ENTRETIEN

L'entreprise aura à remettre un mémoire justificatif détaillé contenant les informations ci-dessous. Ce mémoire se verra attribuer une note pour l'attribution du marché.

5.1. Qualification et formation du personnel de nettoyage

La compétence du personnel de nettoyage sera adaptée afin d'assurer l'efficacité optimale du travail demandé et de ne pas interférer avec le bon fonctionnement des équipements et des installations.

Le titulaire transmettra le niveau de qualification du personnel intervenant pour le client et le plan de formation proposé annuellement à chaque personne de l'équipe.

5.2. Programme d'organisation

Le titulaire transmettra dans les **30 jours suivant la notification**, et tiendra à jour les pièces suivantes :

- les calendriers d'entretien hebdomadaire, mensuel, bimensuel, trimestriel et annuel. Ces calendriers seront établis en collaboration avec l'organisme et seront affichés dans les locaux d'entretien de chaque résidence concernée.
- la liste nominative des personnels intervenant dans le cadre du contrat (encadrement, technicien, ...), pour chaque bâtiment.

5.3. Organisation du travail

Chaque agent qui interviendra pour le compte du titulaire sera destinataire des fiches de site des immeubles sur lesquels il est affecté. Ces fiches devront être remises et commentées par l'encadrement du titulaire et reprises autant que de besoin en cas de manquement à l'exécution de la prestation. Ces fiches reprennent explicitement les tâches à réaliser.

Pour chaque entrée d'immeuble, après chaque intervention le personnel devra valider la réalisation de la prestation. Pour ce faire une feuille d'émargement sera utilisée, le personnel du titulaire devra mentionner la date de passage, les horaires de début et de fin de prestation, les initiales de l'agent intervenu et sa signature.

5.4. Vacances

Le titulaire devra assurer ses prestations à raison de 5 jours par semaine, du lundi au vendredi.

Les prestations prévues un jour férié seront effectuées la veille ou reportées au lendemain. Tout rattrapage de jour férié devra figurer au calendrier d'entretien prévisionnel.

En cas de cumul de deux jours chômés (dimanche et lundi de Pâques, dimanche et lundi de Pentecôte, ...), le titulaire devra assurer les prestations indispensables au maintien de l'hygiène des bâtiments.

5.5. Encadrement

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement chargé de la surveillance des personnels, de l'exécution des prestations et d'une manière générale de la bonne application des clauses du marché ; cet agent sera en contact fréquent avec les personnes désignées par ARELI, pour surveiller les travaux d'entretien.

Les horaires pendant lesquels cet agent assurera l'encadrement seront clairement indiqués sur le projet d'organisation.

5.6. Accès aux locaux et équipements

La personne responsable du marché dotera le titulaire des clés permettant l'accès aux locaux à entretenir de façon régulière et fréquente ; les badges d'accès aux immeubles seront remis à l'entreprise qui en sera responsable en cas de perte ou de vol (en cas de remplacement : facturation des nouveaux badges) ; les codes d'accès aux immeubles seront communiqués confidentiellement au titulaire qui se devra de les garder secrets.

Les clés des locaux à entretenir de manière moins fréquente seront détenues par les responsables de sites ou le chargé d'attractivité résidentielle qui permettront l'accès aux intervenants le moment voulu.

Les clés et badges seront remis contre reçu au titulaire. En cas de perte, ils seront remplacés aux frais du titulaire. A l'issue du marché, les clés et badges devront être restituées.

5.7. Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris bois, cartons, papiers et plastique d'emballage devront être évacués sans délai des lieux d'exécution.

Le titulaire devra éviter toute dégradation ou obturation des canalisations d'évacuation, prévoir l'entretien des puisards des locaux et cours anglaises non raccordées aux E.U. et E.P.

CHAPITRE 6. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

6.1. Prise en charge des lieux

Le titulaire du marché prend en charge en l'état, l'ensemble des locaux, objet du présent marché. Le titulaire est réputé connaître parfaitement les lieux qu'il prend en charge.

6.2. Locaux mis à disposition du titulaire

Les locaux mis à disposition du titulaire seront validés avec un représentant des services de ARELI.

Le titulaire assurera l'entière responsabilité de ces locaux.

Un état des lieux contradictoire sera réalisé en début et en fin du marché.

6.3. Matériels dus par le titulaire

L'ensemble des petits matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations sera fourni par le titulaire et notamment :

Petits matériels : Dérouleurs essuie-main, dérouleurs papier hygiénique, chiffons, éponges, serpillières, balais, raclettes, essuie-mains tissu, torchons, escabeau, marche pied, etc.

Produits consommables : sacs plastique, essuie-mains papier, savon-main, papier hygiénique **pour toutes les parties professionnelles du patrimoine d'Aréli (référencées dans l'annexe 1).**

Produits d'entretien : désinfectant, détergent, désodorisant liquide ou solide, insecticide, nettoyeur vitre, décapant, anti-graffitis, sable, sel ou produit similaire pour traitement verglas, etc.

Imprimés : tels qu'avis d'information et autres.

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive.

Le titulaire doit toutes fournitures utiles à la bonne exécution des travaux qui lui sont confiés. Il les utilise sous sa propre responsabilité et devra répondre de tout dommage matériel ou corporel provenant de leur usage.

Le titulaire devra fournir la liste des matériels qu'il mettra à disposition de l'organisme pour l'exécution du marché (aspirateurs eau/poussières, mono-brosse, cireuse, décapeuse, nettoyeur H.P.,

groupe électrogène, etc.). La location de matériels spécialisés, telle que nacelle et autre sera due par le titulaire.

Les matériels devront être en parfait état de fonctionnement et répondre aux normes de sécurité en vigueur.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur une même prise et les branchements sur circuits lumière sont interdits.

Le titulaire fera son affaire des fournitures d'électricité et d'eau là où n'existe pas de prise en parties communes (utilisation de groupe électrogène pour les travaux spéciaux par exemple).

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire (dégradation des peintures, des sols, bouchage des puisards et canalisations d'eaux usées, etc.).

ARELI se réserve le droit d'interdire à tout moment les matériels dont l'utilisation pourrait présenter un risque matériel ou corporel.

6.4. Acheminement et stockage des matériels et produits

Le titulaire transmettra dans les **30 jours suivant la notification** une note justifiant la liste des produits et des EPI utilisés ainsi que les modalités d'approvisionnement pour chaque site.

L'acheminement des matériels et produits sera assuré par le titulaire. Le stockage des produits volatils devra être effectué dans des locaux aménagés en conséquence. Le stockage de produits dangereux, de produits pulvérulents en vrac, est interdit. Les produits liquides seront déposés de façon à ne laisser aucune trace au sol.

Aucun matériel et produit ne devront être abandonnés en dehors des lieux prévus à cet effet. Auquel cas, ils seraient évacués sans préavis par ARELI au frais du titulaire.

6.5. Branchements - Fournitures à la charge de ARELI

Les fournitures d'eau et d'énergie électrique nécessaires à l'exécution des prestations sont assurées gratuitement par ARELI, dans la mesure où les raccordements sont existants. Le titulaire fera son affaire des fournitures partout où les immeubles n'en sont pas pourvus.

L'entreprise devra veiller à éviter tout gaspillage d'eau et d'électricité.

CHAPITRE 7. OBLIGATIONS D'ARÉLI

ARÉLI s'engage à :

- Permettre au Titulaire l'accès aux résidence où il doit intervenir,
- Mettre et maintenir pendant toute la durée du contrat, les résidences en conformité vis à vis des législations ou réglementations en vigueur,
- Fournir toute information nécessaire à la bonne exécution des prestations.

CHAPITRE 8. VERIFICATION ET CONTROLE DES PRESTATIONS

Objectif : le contrôle qualité consiste à s'assurer de la conformité de la prestation effectuée par le prestataire vis-à-vis du présent cahier des charges. Le contrôle devra permettre la mise évidence des anomalies liées à la prestation et de s'assurer que le prestataire met en œuvre rapidement les dispositions afin de corriger les anomalies identifiées. Le principe consiste à contrôler d'une manière contradictoire un ensemble de locaux ou espaces dont les exigences de propreté sont prédéfinies.

8.1. Désignation des représentants

Le contrôle des prestations sera assuré par le chargé de l'attractivité résidentielle qui peut être suppléé par le responsable de site.

Le titulaire désignera un représentant auprès de ARELI qui sera l'interlocuteur unique, et ceci pour l'ensemble des prestations prévues au présent marché.

La désignation par le titulaire de son représentant devra être notifiée à ARELI par courrier au plus tard 8 jours après la notification du marché ou d'un changement de la personne.

Dans le cas contraire, ARELI appliquera les pénalités prévues au présent marché.

8.2. Organisation du contrôle des prestations (Outil de contrôle)

Un outil est fourni en annexe 3 du présent CCP, afin d'évaluer la qualité de la prestation réalisée

Il reprend tous les prestations énoncées dans l'article 4.2 du présent CCP.

L'outil peut être amené à évoluer en accord avec le titulaire.

8.3. Contrôle contradictoire programmé

Les prestations feront l'objet de contrôles contradictoires, au moyen de l'outil de contrôle fourni en annexe 3, lors d'un rendez-vous fixé par le représentant de l'organisme **une fois par mois**. Les rendez-vous sont planifiés une semaine à l'avance par téléphone ou mail. Le représentant du prestataire est avisé du lieu la veille. Si ce dernier n'est pas présent, le contrôle effectué par l'organisme est réputé valide. Les sites retenus seront sélectionnés, le matin du jour du rendez-vous, au hasard et un échantillonnage des localisations seront sélectionnées.

La qualité de la prestation sera évaluée via l'outil, en établissant une note générale tenant compte de toutes les prestations réalisées sur le site. Les notes obtenues peuvent être les suivantes :

- **Excellent : (de 85% à 100%)** Gestion parfaite du prestataire
- **Conforme : (de 70% à 85%)** Etat général satisfaisant de la résidence malgré quelques points d'amélioration notifiés
- **Non Conforme : (de 55% à 70%)** niveau nécessitant une reprise et un nouveau contrôle contradictoire
 - (si les actions correctives sont non concluantes, une application de pénalités de 5% du montant mensuel de la prestation sera appliquée pour l'adresse concernée. Cette pénalité figurera sur le procès verbal contradictoire et le titulaire déduira cette somme de la facture mensuelle.)
- **Insuffisant : (de 35% à 55%)** niveau nécessitant une application de pénalités immédiate et une reprise rapide malgré quelques points corrects constatés.
 - une pénalité d'office d'un montant équivalent à 5% du montant mensuel de la prestation à appliquer pour l'adresse concernée. Cette pénalité figurera sur le procès verbal contradictoire et le titulaire déduira cette somme de la facture mensuelle.
 - La mise en place d'actions correctives afin de parvenir à une prestation acceptable, dans un délai de 24H.
 - Un second contrôle contradictoire de vérification afin de constater le respect des engagements d'actions correctives. Ce second contrôle donnera lieu à un arbitrage figurant sur le procès verbal selon les modalités suivantes :
 - L'action corrective a été menée, la prestation est jugée acceptable ; le solde des 95% du montant mensuel de la prestation concernée de l'adresse concernée sera réglé.

- L'action corrective est insuffisante : une pénalité supplémentaire de 5% du montant total mensuel de la prestation pour l'adresse concernée est appliquée. Un nouveau contrôle contradictoire est organisé.
- **Inacceptable : (de 0% à 35%)** niveau nécessitant une application de pénalités immédiate et une reprise rapide.
 - une pénalité d'office d'un montant équivalent à 10% du montant mensuel de la prestation à appliquer pour l'adresse concernée. Cette pénalité figurera sur le procès verbal contradictoire et le titulaire déduira cette somme de la facture mensuelle.
 - La mise en place d'actions correctives afin de parvenir à une prestation acceptable, dans un délai de 24H.
 - Un second contrôle contradictoire de vérification afin de constater le respect des engagements d'actions correctives. Ce second contrôle donnera lieu à un arbitrage figurant sur le procès verbal selon les modalités suivantes :
 - L'action corrective a été menée, la prestation est jugée acceptable ; le solde des 90% du montant mensuel de la prestation concernée de l'adresse concernée sera réglé.
 - L'action corrective est insuffisante : une pénalité supplémentaire de 10% du montant total mensuel de la prestation pour l'adresse concernée est appliquée. Un nouveau contrôle contradictoire est organisé.

Le contrôle est formalisé au travers du rapport signé par les 2 parties joint en annexe 3.

Il est convenu qu'au-delà de 2 contrôles aboutissant à une évaluation de niveau « insuffisant » ou « inacceptable », le titulaire se verra dans l'obligation d'effectuer les mesures correctives sans délai, et se verra appliquer la pénalité d'office d'un montant équivalent à 10% du montant mensuel de la prestation. De plus, Aréli se réserve le droit de faire intervenir un autre prestataire, aux frais du titulaire, sans que ce dernier ne puisse s'y opposer ou prétendre à ce titre à une indemnité quelconque. Le montant de l'intervention de cette entreprise sera déduit du montant mensuel de la facturation sans que le titulaire puisse s'y opposer.

8.4. Contrôle suite à réclamation

Le contrôle est déclenché sans délai, à réception par l'organisme d'une réclamation et réalisé suivant la méthode décrite pour les contrôles contradictoires programmés. Le résultat sera transmis au titulaire pour prise en compte des éventuelles anomalies.

8.5. Auto-contrôle

Le titulaire s'engage à effectuer un autocontrôle sur les prestations d'entretien réalisées par ses collaborateurs. Cet auto-contrôle consiste à vérifier que toutes les prestations prévues au titre du présent marché sont effectivement réalisées. L'auto-contrôle sera organisé de manière à ce que sur une année, l'ensemble des sites ait été contrôlé au moins une fois.

L'ensemble des autocontrôles sera examiné et commenté en réunion semestrielle avec le chargés de l'attractivité résidentielle d'Aréli.

CHAPITRE 9. PRIX

9.1. Forme et contenu des prix

Les prestations faisant l'objet du présent marché sont rémunérées conformément à l'acte d'engagement.

- Pour les travaux soumis au bordereau, les prix sont indiqués en € HT pour chacune des prestations,
- Pour les travaux supplémentaires acceptés par **ARÉLI** (sur devis), les prix sont indiqués en € HT.

Les prix du bordereau sont des prix unitaires forfaitaires révisables annuellement.

- Le marché est traité à prix forfaitaire annuel « P » par ensemble immobilier.
- Le prix de base annuel « P0 » de l'entretien global par résidence est indiqué à l'Acte d'Engagement.

Les prix des prestations que le Titulaire s'engage à appliquer sont indiqués dans le bordereau de prix figurant en annexe 2 de l'acte d'engagement.

9.2. Paiements

Paiement à 30 jours à réception de la facture.

9.3. Révision de prix

Les redevances unitaires détaillées sur l'acte d'engagement, seront révisées chaque année au 1er janvier par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times (0,15 + 0,85 \times S812106 / S812106_0)$$

Dans laquelle :

- P : prix unitaire révisé
- P₀ : prix unitaire indiqué à l'acte d'engagement,
- S812106 : dernière valeur connue au 1er janvier de l'année de l'indice de prix à la production de l'industrie et des services aux entreprises « Service de nettoyage des parties communes d'habitation » publié par l'INSEE ou le Moniteur des travaux publics et du bâtiment
- S812106₀ : valeur de base de ce même indice figurant à l'acte d'engagement (valeur septembre 2020).

Le prix ainsi actualisé servira de base aux échéances facturées sur l'année.
Le prix applicable pour 2021 ne sera pas révisé.

9.4. Taxes

Les prix unitaires sont établis hors taxe et majorés des taxes en vigueur.

Toute modification dans la nature ou le taux des taxes applicables à ces prix serait immédiatement répercutée sur les montants facturés.

9.5. Modalités de facturation

La facturation se fera sous la forme d'une facture par site, mensuelle, pour paiement à 30 jours.

9.6. Mois d'établissement des prix

Les prix portés dans l'Acte d'Engagement sont réfutés établis sur la base des conditions économiques du mois de septembre 2020.

CHAPITRE 10. PENALITES ET RESILIATION

10.1. Pénalités suite au contrôle des prestations.

Ces pénalités sont développées dans l'article 8.3 du présent CCP.

10.2. Autres Pénalités.

Le non-respect des obligations contenues dans le présent CCP, pourra entraîner l'application des pénalités suivantes :

Prestations non réalisées :

- 20 Euros par jour calendaire pour l'ensemble des prestations hebdomadaires non exécutés
- 50 Euros pour l'ensemble des prestations mensuelles ou annuelles non exécutées

Autres pénalités

- L'absence de la feuille d'émargement ou tout autre système permettant de contrôle du passage de l'agent : 100€/jour/entrée
- L'absence aux réunions programmées : 150€/réunion
- L'absence aux contrôles programmés : 200€ / contrôle
- L'absence de présentation des contrôles qualité interne prestataire (auto contrôle) : 200 € /semaine de retard
- Le manquement à la sécurité comme défini dans le plan de prévention : 100€/jour

La procédure de notification et d'application des pénalités sera la suivante :

- **ARÉLI** notifiera au Titulaire par message électronique et par courrier, son intention d'appliquer une pénalité, en précisant les détails correspondants (nature, circonstances, montant, photos...).
- Si dans un délai de 8 jours calendaires à la date d'envoi du message électronique, le Titulaire ne conteste pas cette pénalité et n'apporte pas les éléments explicatifs de contestation, valables et sérieux visant à rendre caduque l'anomalie faisant l'objet de la pénalité, celle-ci sera définitivement appliquée.
- Les pénalités appliquées seront à déduire (avoir) de la facture à venir.

10.3. Avertissement – Mise en demeure

Dans le cas de prestations non conformes (les prestations ne sont pas exécutées ou le manquement constaté n'est pas corrigé), **ARÉLI** peut mettre le Titulaire en demeure de remédier **aux** non-conformités constatées dans un délai de quarante huit (48) heures. Si, à l'expiration de ce délai, le Titulaire ne peut assurer une fourniture ou une prestation normale, **ARÉLI** pourra faire intervenir une entreprise de son choix pour cette intervention au frais exclusif du Titulaire.

En cas d'urgence ou de danger, ces mesures peuvent être prises sans mise en demeure préalable, aucun délai n'est alors requis.

En particulier, en l'absence de technicien compétent, **ARÉLI** peut prendre toute mesure d'urgence, sans que le Titulaire défaillant ne puisse décharger sa responsabilité, ni invoquer alors le cas de force majeure.

10.4. Résiliation

En cas de rachat, partiel ou total, de la société titulaire par une autre société ou fusion avec celle-ci, la société titulaire se doit d'informer ARELI qui se réserve le droit d'accepter ou non ce changement.

En cas de non-respect de l'une des quelconques clauses et conditions énoncées au présent contrat, ARELI pourra, après mise en demeure effectuée par lettre recommandée et restée sans effet durant 48 heures, résilier ledit contrat sans préjudice des poursuites judiciaires et sanctions dont la société serait passible.

Si par suite d'un cas de force majeure, il devenait impossible de poursuivre l'exécution de la présente convention, celle-ci serait résiliée de plein droit.

ARELI et le titulaire arrêteraient alors, d'un commun accord, toutes les mesures à prendre en considération de la situation ainsi créée.

Les sommes éventuellement dues seront réglées après réalisation d'un état des lieux contradictoire.

De plus, le marché peut être résilié après mise en demeure et sans indemnité dans les cas suivants :

- si le Titulaire commet une faute grave dans la réalisation des prestations d'entretien mettant en danger les personnes ou la pérennité des installations.
- si le Titulaire a fait l'objet de pénalités répétées durant les 12 derniers mois (multiplicité de fautes graves ou de défauts d'entretien ou de retards d'intervention) dont la somme des pénalités cumulées sur les 12 (douze) derniers mois atteint 25 % du montant de la redevance annuelle d'entretien pour l'ensemble des sites du lot.

CHAPITRE 11. DUREE DU MARCHÉ ET PRISE D'EFFET

La durée du marché est de trois (3) ans renouvelable deux fois pour une année, soit cinq (5) ans au maximum, sous réserve des possibilités de résiliation indiquées dans le Cahier des Clauses Particulières et dans l'Acte d'Engagement, soit à compter du 1er janvier 2021 jusqu'au 31 décembre 2025 inclus.

Le marché comporte une période d'essai d'une année à compter de la date de prise d'effet du marché, à l'issue de laquelle ARELI pourra résilier le marché sans indemnité, à condition d'avertir le titulaire au plus tard deux (2) mois avant la date anniversaire du début du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

CHAPITRE 12. RESPONSABILITES ET ASSURANCES

12.1. Responsabilités

Le Titulaire du marché assure la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. En conséquence, il est civilement responsable pendant toute la durée du marché des dommages corporels, matériels, et immatériels :

- ☉ causés pendant ses interventions contractuelles :
 - à son personnel, aux locataires, au personnel **d'ARÉLI** ou à des tiers ;
 - à ses biens, aux biens appartenant à des locataires, à **ARÉLI** ou à des tiers;

Sont exclus de la responsabilité du Titulaire, sous bénéfice de preuves apportées par celui-ci, les dommages et conséquences dus à l'intervention perturbatrice d'un tiers que le Titulaire n'a pas eu matériellement la possibilité d'empêcher.

La responsabilité du Titulaire peut être dérogée lorsque la preuve établie démontre que le Titulaire a été dans l'impossibilité matérielle d'assurer sa prestation par le fait du client ou de son représentant désigné ou par des causes non imputables à sa prestation (destruction par des tiers, vol, sinistres, etc...).

Nota : On entend par intervention perturbatrice, toute action portant directement ou techniquement atteinte au fonctionnement normal de tout élément de l'installation sous contrat.

La prestation de service sera assurée par le Titulaire dans les règles de l'art et respect de la réglementation en matière de sécurité. **ARÉLI** ne sera ni inquiété ni recherché à quelque titre que ce soit, notamment en matière pénale en cas d'inexécution par le Titulaire de ses obligations relatives à sa prestation.

La participation **d'ARÉLI** ou de ses mandataires au suivi de ces prestations n'entraîne aucune exonération de responsabilité du Titulaire.

12.2. Assurances

Le Titulaire doit souscrire auprès d'une Compagnie d'Assurance notoirement solvable, des assurances garantissant sa responsabilité civile à l'égard de tiers (article 1382 et suivants du code civil) en cas de :

- ⇒ accident, incendie, vol, dégâts des eaux,
- ⇒ dégradation de l'aménagement intérieur des logements...

Les garanties doivent être suffisantes dans la limite des plafonds fixés par les assureurs. Le Titulaire fournira chaque année, l'attestation de la Compagnie d'Assurances pour l'année en cours, et toute modification du marché d'assurance devra être signalée à **ARÉLI**.

CHAPITRE 13. AVANCEMENT DES PRESTATIONS COMMANDEES A CESSATION DU CONTRAT

Les commandes pourront être adressées par le maître d'ouvrage au titulaire durant toute la durée du marché, du premier au dernier jour, quand bien même l'exécution des commandes interviendrait après la date de fin de marché.

Toute prestation ayant fait l'objet d'une commande par **ARÉLI** avant le terme du contrat, doit donc être réalisée et achevée par le Titulaire.

CHAPITRE 14. CAS DE FORCE MAJEURE

Il est convenu que sont assimilés aux cas de force majeure, non seulement des faits de guerre, grève, pandémie, etc., mais d'une façon générale tous les faits et événements impossibles à prévoir ou à éviter et qui mettent le Titulaire et ses sous-traitants dans l'impossibilité absolue d'exécuter tout ou partie de leurs engagements ou d'éviter le dommage qui s'est produit.

Dans tous les cas de force majeure prolongés entraînant ou risquant d'entraîner des restrictions permanentes, des accidents graves à l'installation, le Titulaire devra proposer, à l'organisme, une adaptation provisoire du contrat à cette situation, notamment dans ses clauses de facturation et prendre, quelles que soient les circonstances, toutes mesures urgentes pour prévenir les accidents.

CHAPITRE 15. SUBROGATION

En cas de carence du Titulaire, suite à deux lettres recommandées restées sans effet, à assurer la sécurité des usagers ou respecter les prescriptions techniques définies au présent contrat, **ARÉLI** se réserve la faculté de subroger à tout moment toute autre société dans les droits et obligations résultant du présent contrat, sans que le Titulaire puisse s'y opposer ou prétendre à ce titre à une indemnité quelconque.

Le Titulaire ne pourra prétendre à aucun paiement autre que le montant dû correspondant à l'avancement des prestations à la date de l'intervention de l'entreprise tierce.

Le montant de l'intervention de l'entreprise tierce viendra réduire d'autant le montant minimum que **ARÉLI** s'est engagé à fournir au Titulaire pendant la période du contrat.

CHAPITRE 16. SOUS-TRAITANCE

ARÉLI ne souhaite pas de sous-traitance.

Néanmoins, le cas échéant, aucune sous-traitance du marché ne sera admise sans l'accord écrit au préalable du maître d'ouvrage.

Après accord de ce dernier, les dispositions prévues par la législation en vigueur seront obligatoirement respectées.

En cas d'accord de ce dernier, la responsabilité du Titulaire reste entière pour les travaux éventuellement sous-traités. La non observation de cette règle peut entraîner la résiliation immédiate du contrat aux torts exclusifs du Titulaire.

CHAPITRE 17. CONTESTATIONS

Toutes les contestations qui viendraient à s'élever relatives à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat seront portées devant un arbitre unique, si les parties s'entendent sur sa désignation.

Si les parties ne peuvent se mettre d'accord sur la désignation d'un arbitre unique, chacune d'elles désignera alors un arbitre.

Faute par l'une des parties de nommer son arbitre dans le délai de **QUINZE JOURS**, à dater d'une mise en demeure par lettre recommandée, adressée à elle par l'autre part, ledit arbitre sera, à la requête de celle-ci, désigné par le Président du Tribunal compétent, siégeant en référé.

En cas de désaccord avec les arbitres ainsi désignés, il sera procédé à la nomination d'un troisième arbitre, celui-ci désigné par les deux premiers ou à défaut par eux de s'entendre sur cette nomination, par le Président du Tribunal compétent de la même manière et après expiration du même délai que ci-dessus. Le troisième arbitre complétera, avec les deux premiers, le Tribunal Arbitral, lequel prononcera sa sentence à la majorité.

Le ou les arbitres ne seront pas tenus à l'observation des délais, formes et règles de la procédure. Les parties renoncent expressément à faire appel de leur sentence et s'engagent à l'exécuter dans les délais impartis.

Le ou les arbitres statueront également et dans les mêmes conditions sur le montant des frais de l'arbitrage et sur la répartition de tout droits et amendes, timbres et enregistrement.

ANNEXE 1

**PRESENTATION SYNTHETIQUE
DES LOTS ET DU PATRIMOINE**

PRESENTATION SYNTHETIQUE DES LOTS ET DU PATRIMOINE

ARÉLI est un bailleur social associatif, qui gère un parc de plus de 2000 logements, essentiellement dans le lillois, le dunkerquois et l'arrageois. Son cœur de métier est le logement accompagné.

ARÉLI gère différents types de résidences :

- **Résidences de logements temporaires**, permettant une solution logement rapide, souple et économique, pour des personnes en mobilité professionnelle, pour des salariés en contrat courts, pour des jeunes s'engageant dans la vie active, pour des apprentis, pour des saisonniers, et pour des personnes en situation de rebond après une rupture personnelle ou sociale,
- **Résidence jeunes travailleurs**,
- **Pensions de famille et Résidences accueil**, permettant de loger des personnes ayant eu des parcours de vie chaotiques et pouvant souffrir de fragilités psychiques,
- **Résidences locatives classiques**,
- **Résidences locatives pour seniors**,
- Résidences mises à disposition à d'autres associations oeuvrant dans le champ de l'hébergement.

Localisation des résidences par lots :

Code	Type	Nom Résidence	Adresse	CP	Ville	Nb	Ch.	Studios	T2	T3	T4	T5	T6	Mise en service
Lot 1														
77	RLT	RLT Les Cerisiers	79 rue Jean Jaurès	59155	FACHES THUMESNIL	82	60	17		5				2004 (réhab)
68	RSE	RSE Les Balcons Saint-Jean	47 rue du Général Leclerc	59480	LA BASSEE	66			46	20				2017
69	RLT	RL Les Balcons Saint-Jean	49 rue du Général Leclerc	59480	LA BASSEE	24		4	10	6	4			2017
12	RLT	FTM Bonte	8 rue Auguste Bonte	59000	LILLE	98	97				1			1975
31	FL	FL Liberté	207 boulevard de la Liberté	59000	LILLE	6	6							1994 (réhab)
32	RL	RL Liberté	207 boulevard de la Liberté	59000	LILLE	4		4						1996 (réhab)
	SS	Siège Aréii	207 Boulevard de la Liberté	59000	LILLE	0								
	SR	Salles réunions	207 Boulevard de la Liberté	59000	LILLE	0								
33	RL	RL Beaux-Arts	110 bis Bd de la Liberté	59000	LILLE	23		18	5					1998 (réhab)
35	RL	RL Abélard	64-66 rue Abélard	59000	LILLE	29		23			6			1992
36	RL	RL Princesse	17 rue Princesse	59000	LILLE	15		8	2	5				1978
41	RL	RL Isly	5 rue d'Isly	59000	LILLE	18		17	1					2011 (réhab)
42	RL	RL Dujardin	139 rue d'Arras	59000	LILLE	23		23						1995 (réhab)
79	RL	RLT Henri Convain	16 rue de Lannoy	59000	LILLE	201	155	46						2011
81	RJT	RJT Arouet	81 rue de Jemmapes	59800	LILLE	128		128						
78	RLT	RLT Le Bocage	26 rue René Cassin	59520	MARQUETTE LEZ LILLE	40	32	8						2011
5	PF	PF Augustin Laurent	41 rue Pierre Dupont	59790	RONCHIN	24		24						2012
71	RSE	Résidence Jules Gosse	8 rue de la Malterie	62223	SAINTE CATHERINE	31			22	9				2018
Lot 2														
1	PF	PF P.Roussel	2 rue Gustave Boidin	59560	COMINES	22		22						2009
44	RL	RL Les Tilleuls	653/681 rue Achille Pérès	59640	DUNKERQUE	16			6	10				2008 (réhab)
65	RL	RL Les Bouleaux	720 rue de Cassel	59640	DUNKERQUE	29		18	2	9				2008 (réhab)
72	RSE	RSE Les Jardins du Val	678 route de Béthune	62136	LESTREM	41			29	12				
6	PF	PF l'Echo	286 Grand Rue	59100	ROUBAIX	25		25						2011
47	RA	RA Aux Berges du Sartel	12 quai du Sartel	59100	ROUBAIX	24		24						2018
73	RSE	RSE Les Toiles de Beaumont	54 avenue Gustave Delory	59100	ROUBAIX	44		26	18					
89	RLT	RLT Le Houx	27 bis boulevard Beauraepaire	59100	ROUBAIX	94	39	55						2009
4	PF	PF Qantara - La Passerelle	21 rue Magenta	59200	TOURCOING	24		24						2014
66	RL	RL Les Pins	100 rue du Général Bonnaud	59200	TOURCOING	28		10	8	8	1	1		2005 (réhab)
94	RLT	RLT Les Oliviers	100 rue du Général Bonnaud	59200	TOURCOING	97	72	25						1999 (réhab)
91	RLT	RLT Les Peupliers	350 rue des Patriotes	59150	WATTRELOS	100	64	36						2008 (réhab)

ANNEXE 2

**Plannings des prestations
(à compléter par l'entreprise)**

PLANNING DES PRESTATIONS ARELI - Pension de famille, Résidence Accueil et Résidence seniors

5 fois par semaine	5 FH
3 fois par semaine	3 FH
2 fois par semaine	2 FH
1 fois par semaine	1 FH
2 fois par mois	2 FM
1 fois par mois	1 FM
4 fois par an	4 FA
2 fois par an	2 FA
1 fois par an	1 FA
ECN	En cas de nécessité



Abords										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Ramassage des déchets dans les espaces verts										
Balayage des voies de circulations et fils d'eau (places de parking, compris)										
Nettoyage haute pression des voiries d'accès										
Salage des voies d'accès à la résidence et trottoir										

Local poubelles et local vélo										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage et enlèvements des traces sur les portes										
Balayage et lavage des sols										
Nettoyage des containers à poubelle										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Hall d'entrée et cabine d'ascenseur										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Dépoussiérage du mobilier et rampe ascenseur										
Nettoyage, enlèvement des traces sur les portes vitrées d'entrées, miroirs et cabines d'ascenseurs										
Balayage et lavage des sols										
Aspiration du tapis d'entrée										
Dépoussiérage et nettoyage des boîtes aux lettres										
Aération des locaux										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Circulations et cages d'escaliers										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Dépoussiérage du mobilier										
Nettoyage, enlèvement des traces à proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Bureaux										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Vidage des corbeilles										
Balayage et lavage des sols										

Aération des locaux										
Dépoussiérage du mobilier de bureau et objets meublant										
Nettoyage, enlèvement des traces de doigts a proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Nettoyage à l'aide d'un produit désinfectant des appareils téléphoniques et bureautiques										
Nettoyage des piétements de chaises										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre, dessus des armoires										
Nettoyage des bouches de VMC										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Salle du personnel

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Vidage des corbeilles										
Dépoussiérage du mobilier										
Nettoyage, enlèvement des traces a proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Nettoyage des éléments de cuisine et équipements (réfrigérateur, plaques, etc.)										
Nettoyage des piétements de chaises										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre										
Nettoyage des bouches de VMC										
Enlèvement des toiles d'araignées										
Dégivrage et désinfection du réfrigérateur, nettoyage filtre hotte aspirante										

Salle d'activités / Laverie / salle de stockage

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Vidage des corbeilles										
Dépoussiérage du mobilier / Machines à laver / Sèche linge										
Nettoyage, enlèvement des traces a proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Nettoyage des éléments de cuisine et équipements (réfrigérateur, plaques, filtre sèche linge, etc.)										
Nettoyage des piétements de chaises										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre										
Nettoyage des bouches de VMC										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Vitreries

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage des deux faces de l'ensemble des vitres des parties communes et essuyage des huisseries hors vitres accessibles par nacelle										
Nettoyage des deux faces de l'ensemble des vitres des parties communes et essuyage des huisseries accessibles par nacelles										

PLANNING DES PRESTATIONS ARELI - Résidences locatives

5 fois par semaine	5 FH
3 fois par semaine	3 FH
2 fois par semaine	2 FH
1 fois par semaine	1 FH
2 fois par mois	2 FM
1 fois par mois	1 FM
4 fois par an	4 FA
2 fois par an	2 FA
1 fois par an	1 FA
ECN	En cas de nécessité



Abords

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Ramassage des déchets dans les espaces verts										
Balayage des voies de circulations et fils d'eau (places de parking, compris)										
Nettoyage haute pression des voiries d'accès										
Salage des voies d'accès à la résidence et trottoir										

Local poubelles et local vélo

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage et enlèvements des traces sur les portes										
Balayage et lavage des sols										
Nettoyage des containers à poubelle										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Hall d'entrée et cabine d'ascenseur

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Dépoussiérage du mobilier et rampe ascenseur										
Nettoyage, enlèvement des traces sur les portes vitrées d'entrées, miroirs et cabines d'ascenseurs										
Balayage et lavage des sols										
Aspiration du tapis d'entrée										
Dépoussiérage et nettoyage des boîtes aux lettres										
Aération des locaux										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Circulations et cages d'escaliers

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Dépoussiérage du mobilier										
Nettoyage, enlèvement des traces à proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Bureaux

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Vidage des corbeilles										
Balayage et lavage des sols										

Aération des locaux																				
Dépoussiérage du mobilier de bureau et objets meublant																				
Nettoyage, enlèvement des traces de doigts a proximité des poignées de portes et des interrupteurs																				
Nettoyage à l'aide d'un produit désinfectant des appareils téléphoniques et bureautiques																				
Nettoyage des piétements de chaises																				
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre, dessus des armoires																				
Nettoyage des bouches de VMC																				
Enlèvement des toiles d'araignées																				

Vitreries										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage des deux faces de l'ensemble des vitres des parties communes et essuyage des huisseries hors vitres accessibles par nacelle										
Nettoyage des deux faces de l'ensemble des vitres des parties communes et essuyage des huisseries accessibles par nacelles										

PLANNING DES PRESTATIONS ARELI - Résidences de logements temporaires et Résidence de Jeunes Travailleurs

5 fois par semaine	5 FH
3 fois par semaine	3 FH
2 fois par semaine	2 FH
1 fois par semaine	1 FH
2 fois par mois	2 FM
1 fois par mois	1 FM
4 fois par an	4 FA
2 fois par an	2 FA
1 fois par an	1 FA
ECN	En cas de nécessité



Abords										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Ramassage des déchets dans les espaces verts										
Balayage des voies de circulations et fils d'eau (places de parking, compris)										
Nettoyage haute pression des voiries d'accès										
Salage des voies d'accès à la résidence et trottoir										

Local poubelles et local vélo										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage et enlèvements des traces sur les portes										
Balayage et lavage des sols										
Nettoyage des containers à poubelle										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Hall d'entrée et cabine d'ascenseur										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Dépoussiérage du mobilier et rampe ascenseur										
Nettoyage, enlèvement des traces sur les portes vitrées d'entrées, miroirs et cabines d'ascenseurs										
Balayage et lavage des sols										
Aspiration du tapis d'entrée										
Dépoussiérage et nettoyage des boîtes aux lettres										
Aération des locaux										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Circulations et cages d'escaliers										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Dépoussiérage et dégraissage du mobilier										
Nettoyage, enlèvement des traces à proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs et sonnettes des logements										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Bureaux										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Vidage des corbeilles										
Balayage et lavage des sols										

Aération des locaux											
Dépoussiérage du mobilier de bureau et objets meublant											
Nettoyage, enlèvement des traces de doigts a proximité des poignées de portes et des interrupteurs											
Nettoyage à l'aide d'un produit désinfectant des appareils téléphoniques et bureautiques											
Nettoyage des piétements de chaises											
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre, dessus des armoires											
Nettoyage des bouches de VMC											
Enlèvement des toiles d'araignées											

Salle du personnel

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Vidage des corbeilles										
Dépoussiérage du mobilier										
Nettoyage, enlèvement des traces a proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Nettoyage des éléments de cuisine et équipements (réfrigérateur, plaques, etc.)										
Nettoyage des piétements de chaises										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre										
Nettoyage des bouches de VMC										
Enlèvement des toiles d'araignées										
Dégivrage et désinfection du réfrigérateur, nettoyage filtre hotte aspirante										

Salle d'activités / Laverie / salle de stockage

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Vidage des corbeilles										
Dépoussiérage du mobilier / Machines à laver / Sèche linge										
Nettoyage, enlèvement des traces a proximité des poignées de portes et des interrupteurs										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Nettoyage des éléments de cuisine et équipements (réfrigérateur, plaques, filtre sèche linge, etc.)										
Nettoyage des piétements de chaises										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre										
Nettoyage des bouches de VMC										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Cuisines et séjour en appartements partagés

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage et détartrage des robinetteries										
Nettoyage humide des tables et des chaises avec produits désinfectants										
Nettoyage et dégraissage des éléments de cuisine y compris les façades de mobilier (plaques, hottes, cuisinières, fours, meuble sous évier)										
Balayage et lavage des sols										
Aération des locaux										
Dégraissage et nettoyage des fours et dégraissage filtre hotte aspirante										
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre										
Nettoyage des bouches de VMC										
Enlèvement des toiles d'araignées										

Groupes sanitaires en appartements partagés

DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage des appareils sanitaires avec désinfection (WC, lavabos...)										

Balayage et lavage des sols																				
Aération des locaux																				
Détartrage des appareils sanitaires et bacs à douche																				
Nettoyage des miroirs, robinetteries et appareils divers																				
Nettoyage des parois céramiques																				
Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre																				
Nettoyage des bouches de VMC																				
Enlèvement des toiles d'araignées																				

Vitreries										
DESCRIPTION DES PRESTATIONS	FREQUENCES									
	5FH	3FH	2FH	1FH	2FM	1FM	4FA	2FA	1FA	ECN
Nettoyage des deux faces de l'ensemble des vitres des parties communes et essuyage des huisseries hors vitres accessibles par nacelle										
Nettoyage des deux faces de l'ensemble des vitres des parties communes et essuyage des huisseries accessibles par nacelles										

ANNEXE 3

FICHES DE CONTROLE DE NETTOYAGE

Résidence :	TEST
Numéro d'entrée :	TEST
Nom du responsable de site :	TEST
Nom de l'agent de propreté :	TEST
Jour et heure de passage du ménage :	TEST

Contrôle effectué par :	Alexandre GHESTEM				
Date et heure du contrôle :	Matin				
Conditions météo :	<input type="checkbox"/> Sec	<input checked="" type="checkbox"/> Pluvieux			

1 = Fait et bien fait 0 = Pas fait ou fait mais pas convenable		Importance (pondération)	Aspect général	Total points		
Abords extérieurs	Ramassage des déchets dans les espaces verts	2	0	0		
	Balayage des voies de circulations et fils d'eau (parking compris)	3	0	0		
	Nettoyage haute pression des voieries d'accès	1	0	0		
	Salage des voies d'accès à la résidence et trottoir	1	0	0		
	Commentaires					
Local poubelles	Nettoyage et enlèvements des traces sur les portes	2	0	0		
	Balayage et lavage des sols	3	0	0		
	Nettoyage des containers à poubelle	2	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées	2	0	0		
	Commentaires					
Local Vélos	Nettoyage et enlèvements des traces sur les portes	2	0	0		
	Balayage et lavage des sols	3	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées	2	0	0		
	Commentaires					
Hall d'entrée	Dépoussiérage du mobilier	1	0	0		
	Nettoyage, enlèvement des traces sur les portes vitrées d'entrées, miroirs	2	0	0		
	Balayage et lavage des sols	3	0	0		
	Aspiration du tapis d'entrée	1	0	0		
	Dépoussiérage et nettoyage des boîtes aux lettres	1	0	0		
	Aération des locaux	1	0	0		
	Dépoussiérage des plinthes, radiateurs	2	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées	2	0	0		
Commentaires						
Cabine d'ascenseur	Dépoussiérage de la rampe d'ascenseur	1	0	0		
	Nettoyage, enlèvement des traces sur les portes, miroirs et parois des cabines d'ascenseurs	3	0	0		
	Balayage et lavage des sols	3	0	0		
	Dépoussiérage des plinthes	2	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées	2	0	0		
	Commentaires					
Circulations	Dépoussiérage du mobilier	1	0	0		
	Nettoyage, enlèvement des traces à proximité des poignées de portes et des interrupteurs	3	0	0		
	Balayage et lavage des sols	3	0	0		
	Aération des locaux	1	0	0		
	Dépoussiérage des plinthes, radiateurs	2	0	0		

	Enlèvement des toiles d'araignées		1	0	0		
	Commentaires						
Cages s'escalier	Nettoyage, enlèvement des traces à proximité des poignées de portes et des interrupteurs		3	0	0		
	Balayage et lavage des sols		3	0	0		
	Aération des locaux (si possible)		1	0	0		
	Dépoussiérage des plinthes, radiateurs		2	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées		1	0	0		
	Commentaires						
Bureaux	Vidage des corbeilles		1	0	0		
	Balayage et lavage des sols		3	0	0		
	Aération des locaux		2	0	0		
	Dépoussiérage du mobilier de		2	0	0		
	Nettoyage, enlèvement des traces de doigts a proximité des poignées		3	0	0		
	Nettoyage à l'aide d'un produit désinfectant des appareils téléphoniques et bureautiques		2	0	0		
	Nettoyage des piétements de		2	0	0		
	Dépoussiérage des plinthes,		2	0	0		
	Nettoyage des bouches de VMC		1	0	0		
			3	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées						
	Commentaires						
Salle du personnel	Vidage des corbeilles		1	0	0		
			2	0	0		
	Dépoussiérage du mobilier a proximité des poignées de portes et des interrupteurs		3	0	0		
	Balayage et lavage des sols		3	0	0		
	Aération des locaux et équipements (réfrigérateur, plaques, etc.)		2	0	0		
	chaises		2	0	0		
	radiateurs, rebords de fenêtre		2	0	0		
	Nettoyage des bouches de VMC		2	0	0		
			2	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées						
	Dégivrage et desinfection du réfrigérateur, nettoyage filtre hotte aspirante		3	0	0		
Commentaires							
Salle d'activités / Laverie	Vidage des corbeilles		1	0	0		
	Dépoussiérage du mobilier / Machines à laver / Sèche linge		3	0	0		
	a proximité des poignées de portes et des interrupteurs		2	0	0		
	Balayage et lavage des sols		3	0	0		
	Aération des locaux		2	0	0		
	Nettoyage des éléments de cuisine		2	0	0		
	Nettoyage des piétements de chaises		2	0	0		
	radiateurs, rebords de fenêtre		3	0	0		
	Nettoyage des bouches de VMC		1	0	0		
	Enlèvement des toiles d'araignées						

Commentaires					
Numéro de logement testé :					
Cuisines et séjours en appartements partagés	Nettoyage et détartrage des robinetteries		2	0	0
	des chaises avec produits		3	0	0
	éléments de cuisine y compris les façades du mobilier (plaques,		3	0	0
	Balayage et lavage des sols		3	0	0
	Aération des locaux		1	0	0
	Dégraissage et nettoyage des fours et dégraissage filtre hotte aspirante		1	0	0
	Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre		2	0	0
	Nettoyage des bouches de VMC		1	0	0
	Enlèvement des toiles d'araignées		2	0	0
Commentaires					
Groupes sanitaires en appartement partagés	Nettoyage des appareils sanitaires avec désinfection (WC, lavabos...)		1	0	0
	Balayage et lavage des sols		3	0	0
	Aération des locaux		2	0	0
	Détartrage des appareils sanitaires et bacs à douche		2	0	0
	Nettoyage des miroirs, robinetteries et appareils divers		2	0	0
	Nettoyage des parois céramiques		2	0	0
	Dépoussiérage des plinthes, radiateurs, rebords de fenêtre		2	0	0
	Nettoyage des bouches de VMC		1	0	0
	Enlèvement des toiles d'araignées				
Commentaires					
			Total	0	0
			% qualité		

Niveau de la qualité de l'entretien						
	Mini	Maxi	Note obtenue :	0	sur	0
A : Excellent	85%	100%				
B : Conforme	70%	85%				
C : Non conforme	55%	70%				
D : insuffisant	35%	55%	% de qualité :			
E : Inacceptable	0%	35%				

Axes d'amélioration :	Problèmes Techniques rencontrés
Signature du représentant d'Aréli	Signature du prestataire