

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
N° INSEE-DI971-2024-MAPA-01

Prestation de nettoyage des locaux et vitrerie
INSEE Direction interrégionale des Antilles-Guyane
Service territorial de Guadeloupe

SOMMAIRE

1 OBJET DU MARCHÉ.....	3
2 DESCRIPTION GÉNÉRALE DES LOCAUX.....	3
3 FINALITÉ DES PRESTATIONS.....	3
4 LIEUX ET PÉRIODICITÉ DES PRESTATIONS.....	4
5 DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	4
5.1 Nature des prestations.....	4
5.2 Prestations exclues du marché.....	4
5.3 Prestations courantes de nettoyage.....	5
5.3.1 Fréquence d'exécution des prestations.....	5
5.3.2 Mise en place des consommables.....	5
5.3.3 La prestation de collecte sélective des déchets.....	5
5.4 Les prestations supplémentaires.....	6
5.5 QUALITÉ ÉCO-RESPONSABLE DES PRODUITS de nettoyage utilisés.....	6
6 ORGANISATION DU TRAVAIL.....	7
6.1 Jours de travail et plages horaires.....	7
6.2 Volumes horaires et effectifs.....	7
6.3 Locaux mis à la disposition du titulaire.....	7
6.4 Règles de sécurité.....	7
6.5 Protocole de sécurité et plan de prévention.....	8
7 CONTRÔLE DES PRESTATIONS.....	9
7.1 État de propreté au démarrage du marché.....	9
7.2 Autocontrôle.....	9
7.3 Les contrôles contradictoires.....	9
7.4 Information de la fiche de contrôle.....	9
7.5 Suivi des prestations.....	10



1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet les prestations de nettoyage des locaux y compris la vitrerie, pour les besoins de la direction interrégionale de l'Insee des Antilles-Guyane, service territorial de Guadeloupe à Baie Mahault.

2 DESCRIPTION GÉNÉRALE DES LOCAUX

Les locaux concernés par les prestations sont situés :
INSEE – DIRECTION INTERRÉGIONALE DES ANTILLES-GUYANE
Service territorial de l'INSEE de Guadeloupe
11 Parc Activité de Jabrun
97122 BAIE MAHAULT

Le site concerné par les prestations est un immeuble à usage de bureaux comprenant 3 niveaux dont 1 sous-sol.

Le sous-sol reste à usage de parking réservé au personnel de l'Insee.

Le rez-de-chaussée et le premier étage sont occupés par des bureaux, des salles de formation ou réunion et de visioconférence, une douche et la salle informatique des serveurs de l'Insee.

Le rez-de-chaussée est occupé principalement par des bureaux, des salles de réunion/visio, la cafétéria, le local RP et un local technique (onduleurs, tableau général basse tension et armoires de brassage).

Le premier étage est occupé principalement par des bureaux, une salle de formation/visio, la salle archive, l'atelier informatique et un local technique (autocommutateur téléphonique et serveur).

Les surfaces et revêtements de sol sont présentés en annexe 1 au présent CCTP.

Les locaux ont été obligatoirement visités par le titulaire, avant la remise de son offre.

3 FINALITÉ DES PRESTATIONS

Ce marché est passé avec obligation de résultat.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par l'administration.

La qualité du nettoyage est vérifiée par l'examen de 4 critères :

- a) **L'ASPECT** : c'est une impression visuelle de netteté et de propreté qui doit se dégager des locaux ;
- b) **LE CONFORT** qui est apprécié notamment lorsque les prestations :
 - suppriment les mauvaises odeurs grâce à l'utilisation de produits appropriés,
 - sont effectuées avec des produits qui ne gênent pas par leur odeur et respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement,
 - sont effectuées en respectant l'environnement (respect des surfaces traitées, limitation des bruits).
- c) **L'HYGIENE ET RESPECT DU DEVELOPPEMENT DURABLE** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant en veillant à ne pas provoquer de nouvelles pollutions par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs.
- d) **LA SÉCURITÉ** : les techniques et les produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de provoquer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et celle des usagers.



4 LIEUX ET PÉRIODICITÉ DES PRESTATIONS

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Ils ont été découpés en 8 types de zones :

Zone 1 : espaces de travail, circulations, dégagements ;

Zone 2 : blocs sanitaires et douche ;

Zone 3 : espaces repas cafétéria ;

Zone 4 : local technique et stockage RP au rez-de-chaussée et salle serveur, atelier informatique et salle archive (au 1^{er} étage) tous en accès réglementé en présence de personnel Insee ;

Zone 5 : salles de réunion-formation-visio ;

Zone 6 : parking intérieur en sous-sol ;

Zone 7 : vitrerie ;

Zone 8 : terrasse carrelée extérieure au rez-de-chaussée du bâtiment, escaliers et ascenseur extérieurs et passerelle extérieure au 1^{er} étage.

Les prestations et leurs fréquences sont décrites dans un tableau présenté dans l'annexe 2 au présent CCTP : pour chaque zone, les tâches sont détaillées avec le nombre de fois qu'elles doivent être exécutées.

5 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1 NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations incluses dans le forfait concernent le nettoyage des éléments suivants :

Les sols	Carrelage
Les parois verticales, horizontales	Portes, cloisons, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et encadrements, désinfection des poignées de portes
Les vitres	Intérieures et extérieures
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information (lampe, téléphone...) et accoudoirs des 8 fauteuils dans la salle détente
Les éléments sanitaires	Éviers, robinetterie, distributeur d'eau, aérations, receveur de douche, lavabos, parois verticales, cuvettes de toilettes, miroirs, distributeurs divers, poubelles d'hygiène féminine.

5.2 PRESTATIONS EXCLUES DU MARCHÉ

Sont exclues du présent marché les prestations suivantes :

- a) l'arrosage des plantes,
- b) le nettoyage des plafonds, faux-plafonds,
- c) le déménagement des mobiliers,
- d) le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, appareils électroniques et électrotechniques.

5.3 PRESTATIONS COURANTES DE NETTOYAGE

Les prestations listées dans l'annexe 2 au présent CCTP constituent les prestations courantes de nettoyage qui s'exécutent dans le cadre du montant forfaitaire précisé dans l'offre financière.



Les prestations de nettoyage des vitres intérieures, extérieures et des encadrements et le nettoyage des vitres intérieures du hall d'entrée sont comprises dans le forfait.

L'acheminement des déchets du bureau jusqu'aux conteneurs, dans le respect de la collecte interne au site, est également inclus dans le forfait. La sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place sont aussi comprises dans le forfait.

Quotidiennement, les abords du bâtiment seront inspectés pour le ramassage des papiers et détritiques et la sortie des containers suivant le calendrier hebdomadaire fourni par la communauté de communes.

5.3.1 FRÉQUENCE D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations courantes sont exécutées selon les fréquences décrites dans l'annexe 2 au présent CCTP.

Ces prestations sont programmées par le titulaire soit dans la fiche de poste de chaque agent de propreté, soit dans le planning des prestations périodiques, ces documents faisant partie du dossier d'exploitation.

Le titulaire doit remettre dans son offre son projet d'organisation des prestations. Ce projet comporte en outre le planning des interventions prévues.

5.3.2 MISE EN PLACE DES CONSOMMABLES

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales ainsi que la fourniture et la mise en place des consommables sanitaires sont intégrés dans le forfait.

La mise en place concerne les consommables sanitaires suivants :

- le savon liquide,
- le papier hygiénique,
- le papier essuie-mains,
- les poubelles pour l'hygiène féminine,
- le liquide désinfectant pour toilettes WC,
- les assainisseurs d'air (recharge pour diffuseur automatique ou désodorisant sec),

Les consommables sanitaires doivent s'intégrer dans les supports existants. La dépose des anciens appareils et distributeurs, la pose des nouveaux, ainsi que leur maintenance sont à la charge du prestataire sans supplément de prix. Il doit respecter les consignes de pose données par le responsable du bâtiment.

Dans la cafétéria, sont compris également :

- la fourniture et mise en place d'essuie-mains papier,
- le nettoyage et désinfection du réfrigérateur tous les vendredis,
- le nettoyage hebdomadaire des 3 micro-ondes tous les vendredis.

5.3.3 LA PRESTATION DE COLLECTE SÉLECTIVE DES DÉCHETS

Sont compris dans le forfait :

- l'acheminement des déchets du local jusqu'au conteneur prévu à cet effet selon la nature de la destination des déchets concernés et dans le respect de la collecte interne au bâtiment,
- la sortie de ces conteneurs sur la voie publique ainsi que leur remise en place après le passage des éboueurs.

5.4 LES PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Il s'agit de prestations de nettoyage pour lesquelles peut survenir un besoin ponctuel et qui sont hors forfait. Ces prestations font l'objet d'un bon de commande spécifique et sont facturées selon les prix précisés sur l'offre financière. Les prestations supplémentaires



exceptionnelles ne font l'objet d'un bon de commande que sous condition de conformité des prestations incluses dans le présent contrat.

Elles peuvent être :

- des prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté des locaux ;
- des prestations supplémentaires de nettoyage des vitres accessibles ;
- des prestations exceptionnelles de lavage des sols et utilisation de produits désinfectants ;
- des prestations de lessivage des murs, des sièges, des armoires ...
- des prestations exceptionnelles de nettoyage de la façade métallique de l'entrée du rez-de-chaussée et du 1^{er} étage du bâtiment ;
- des prestations exceptionnelles de nettoyage de la terrasse carrelée extérieure au rez-de-chaussée du bâtiment, de l'escalier et ascenseur extérieurs et de la passerelle extérieure au 1^{er} étage.

La liste n'est pas exhaustive. Pour se réserver la possibilité de commander des prestations qui ne font pas l'objet d'une unité d'œuvre prédéfinie, les prix horaires précisés dans l'offre financière seront appliqués le cas échéant.

5.5 QUALITÉ ÉCO-RESPONSABLE DES PRODUITS DE NETTOYAGE UTILISÉS

Le titulaire s'engage sur une liste de produits éco-responsables mis à disposition des agents de propreté pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP.

Des fiches descriptives doivent permettre de vérifier la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité (produits ne contenant pas des ingrédients classés comme cancérigènes, mutagènes ou tétra gènes conformément à la directive 67/548/CEE et de teintures ou d'agents colorants non autorisés par les directives 76/768/CEE). Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation ni contact avec l'eau.

Le titulaire s'engage à utiliser des produits conformes aux exigences suivantes :

- produits concentrés fournis avec des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation en évitant le surdosage, notamment par des pictogrammes indiquant le dosage exact,
- produits à taux de biodégradabilité élevé,
- conditionnement dans des emballages recyclables ou recyclés ou produits fournis dans un conditionnement rechargeable afin de limiter les quantités d'emballages,
- produits disposant d'un écolabel européen ou équivalent pour les nettoyeurs multi-usages et les nettoyeurs pour sanitaires.

Le titulaire favorise l'utilisation des chiffons en microfibres ainsi que les absorbants marqués par l'écolabel français NF environnement ou équivalent. Il veille à employer des chiffons ne contenant pas de métaux lourds.

Il favorise l'utilisation des sacs poubelle marqués par l'écolabel français NF ou équivalent ainsi que les sacs en plastique biodégradable et des sacs utilisant le minimum de pigments tels que les sacs transparents.

Toutefois, le titulaire peut recourir en cours de marché à des méthodes, produits ou matériels autres que ceux spécifiés dans son offre. Il devra alors obtenir l'accord préalable de l'Insee avant tout début d'exécution et produire les nouvelles fiches descriptives.



6 ORGANISATION DU TRAVAIL

6.1 JOURS DE TRAVAIL ET PLAGES HORAIRES

Les prestations s'exécutent les jours ouvrés (jours effectivement travaillés par l'administration) sauf jours de fermeture exceptionnelle signalés en début d'année au titulaire.

Les interventions doivent respecter les plages horaires suivantes :

- lundi de 16h45 à 19h15
- mardi de 16h45 à 19h15
- mercredi de 15h à 17h30
- jeudi de 16h45 à 19h15
- vendredi de 15h à 17h30

6.2 VOLUMES HORAIRES ET EFFECTIFS

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué dans les stipulations du présent CCTP.

En cas de grève de ses agents, le titulaire est tenu :

- d'en informer l'Insee dans les meilleurs délais,
- de prendre préventivement les mesures indispensables afin d'assurer un service minimum,
- d'informer l'Insee des évolutions et solutions mises en œuvre.

Ce service minimum consiste à assurer :

- le nettoyage des locaux sanitaires, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires dans les appareils et distributeurs,
- la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles dans tous les locaux.

6.3 LOCAUX MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE

L'Insee met à disposition du titulaire les locaux suivants :

- un local ménage au rez de chaussée
- un local ménage au premier étage.

6.4 RÈGLES DE SÉCURITÉ

L'accès aux locaux de l'Insee par le personnel du titulaire du marché et ses sous-traitants éventuels est soumis aux conditions générales imposées au personnel étranger à l'Insee : il est tenu de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis le site.

Matériels :

Les matériels utilisés par le titulaire pour la réalisation des prestations doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

En cas d'utilisation d'échafaudages pour le nettoyage des vitres, ceux-ci doivent être conformes à la réglementation. Ils ne doivent pas être en contact direct avec les parois verticales du site.

Le responsable de site doit pouvoir vérifier tout matériel, sur simple demande verbale. Il peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

Dans le cas de travail en hauteur, le titulaire doit analyser les risques liés à ces tâches et mettre à disposition de son personnel tous les équipements individuels adaptés conformément à la législation. Le titulaire vérifie notamment le bon fonctionnement et la conformité des nacelles avant chaque utilisation.



L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les horaires autorisés par le responsable de site.

Le stockage du matériel et des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet sous la responsabilité et aux risques du titulaire si nécessaire.

Toute précaution est prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits dangereux est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

Tout dommage causé par le titulaire aux installations, équipements et aux usagers sera mis à sa charge.

Biens :

Toutes les dispositions seront prises pour que l'état des biens de l'administration (meubles, bâtiments, abords, aménagement, machines...) ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire :

- de manipuler pour quelque raison que ce soit les appareils et matériels se trouvant dans les locaux,
- de fumer et de téléphoner pendant l'exécution des travaux de nettoyage.

L'utilisation des robinets d'incendie armés (RIA) comme point d'eau ou comme point d'évacuation des eaux usées est interdite. L'éclairage général du bâtiment est proscrit.

Lorsque le bureau nettoyé n'est pas occupé par un agent de l'Insee, les lampes doivent être éteintes, les fenêtres fermées et les portes verrouillées, après réalisation de la prestation.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable du site de toute fuite détectée par son personnel.

6.5 PROTOCOLE DE SÉCURITÉ ET PLAN DE PRÉVENTION

Un protocole de sécurité établi conjointement entre l'Insee et le titulaire est obligatoirement signé par les deux parties.

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance, avant tout commencement d'exécution du marché, des dispositions de fonctionnement et consignes de sécurité régissant le fonctionnement des bâtiments désignés dans le marché.

Le plan de prévention est élaboré si le temps nécessaire à la réalisation des prestations est supérieur à 400 heures par an art. R4512-7 et suivants du code du travail ou lorsque les travaux effectués par une entreprise extérieure sont au nombre de la liste des travaux dangereux pour lequel il est établi par écrit un plan de prévention.

Le plan de prévention doit préciser :

- l'identification détaillée du titulaire et le cas échéant du sous-traitant,
- la liste exhaustive des risques liés aux activités et des zones à risques,
- les moyens et mesures de prévention prévus pour chacun d'entre eux en fonction des équipements de sécurité, individuels et collectifs, des matériels et produits utilisés, des modes opératoires,
- les éléments relatifs à l'organisation des secours,
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés,
- la liste des installations mises à la disposition du titulaire (locaux, vestiaires, sanitaires).

Le titulaire est tenu de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis l'établissement.



7 CONTRÔLE DES PRESTATIONS

7.1 ÉTAT DE PROPRETÉ AU DÉMARRAGE DU MARCHÉ

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché, sur l'initiative de ce dernier lorsqu'il juge que l'état de propreté du site n'est pas satisfaisant.

Cet état des lieux fait d'objet d'un procès-verbal (annexe 3 au présent CCTP) signé par les deux parties.

7.2 AUTOCONTRÔLE

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre.

Le nombre de contrôles internes doit être suffisant pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

7.3 LES CONTRÔLES CONTRADICTOIRES

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire. Ils peuvent être programmés ou inopinés.

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le titulaire et l'ordonnateur procèdent à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de 6 mois.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après intervention du personnel de nettoyage et avant occupation des locaux par les agents.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

Les contrôles inopinés ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

La date, l'heure et les zones sont choisies par l'administration. Le titulaire est convoqué avec 12 heures de préavis.

Dans ce cas, le titulaire doit mettre en place immédiatement des actions correctrices. Des contrôles contradictoires doivent être programmés jusqu'au constat d'une situation conforme.

7.4 INFORMATION DE LA FICHE DE CONTRÔLE

Une fiche de contrôle des zones est jointe en annexe 4 au présent CCTP.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- le contrôle est visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note (1 pour bon, 0 pour mauvais) ;
- le contrôle s'effectue dans les zones d'accueil, espace repas, bureaux et circulations avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler ;
- le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- l'échantillon de la zone doit être différent à chaque contrôle ;



- la notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs...

Chaque résultat est porté sur la fiche de contrôle des zones afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75 %, une pénalité peut être appliquée.

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'administration et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

7.5 SUIVI DES PRESTATIONS

Le suivi quotidien est formalisé par un support de liaison, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au CCTP ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de mise en place des consommables sanitaires ;

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site,
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable du site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du titulaire doivent viser le support de liaison à chacun de leurs passages.

Le titulaire du marché élabore avec le responsable du site un planning programmant les dates auxquelles les prestations de nettoyage à fréquence trimestrielle, semestrielle ou annuelle sont exécutées. Il précise l'organisation mise en place pour aboutir à l'exécution complète des prestations de façon à permettre au responsable de site de procéder aux contrôles prévus.

Ce planning est établi pour les 6 mois à venir, en cas de décalage, que ce soit du fait de l'Insee ou du titulaire, les nouvelles dates d'intervention sont obligatoirement reprogrammées d'un commun accord entre le titulaire et le responsable du site au moins 5 jours ouvrés avant l'exécution des prestations.

***** Fin du document *****

