

Secrétariat Général pour l'Administration de la Police

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

commun à tous les lots

NETTOYAGE COURANT DES LOCAUX ET DES SURFACES VITRÉES DES SERVICES DE LA POLICE NATIONALE DE GUYANE

2024M0008

Marché passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert.

Technique d'achat : Accord cadre

Code CPV :

90911200 : Service de nettoyage de bâtiments

90911300 : Service de nettoyage de vitres

Table des matières

Article 1 - OBJET DU MARCHÉ.....	3
Article 2 - FINALITÉ DES PRESTATIONS.....	3
2.1 Détail des prestations.....	4
2.2 Qualité des prestations.....	5
Article 3 - TRAVAUX A EFFECTUER.....	5
3.1 - Travaux quotidiens.....	5
3.2 - Travaux mensuels.....	6
3.3 - Travaux semestriels.....	6
3.4 - Spécificité du Centre de Rétention Administrative.....	6
Article 4 GESTION DU PERSONNEL PAR LE TITULAIRE.....	7
4.1 Encadrement du personnel.....	7
4.2 Remplacement des intervenants.....	7
4.2.1 Remplacement d'un intervenant titulaire.....	7
4.2.2 Gestion des absences.....	7
4.3 Registre de présence – Cahier de liaison.....	7
4.4 Garantie d'un service minimum en cas de force majeure.....	8
Article 5 ORGANISATION DU TRAVAIL.....	8
5.1 - Délai de remise des documents.....	8
5.2 Effectifs et horaires.....	8
5.3 Réunion de démarrage.....	8
5.4 Prestations, locaux et matériels mis à la disposition du titulaire.....	8
5.4.1 - Prestations.....	8
5.4.2 - Locaux.....	8
5.4.3 - Matériels.....	8
5.5 Sujétions résultant des activités d'exploitation.....	9
5.6 Plan de prévention.....	9
Article 6 PLAN DE PROGRÈS.....	9
Article 7 - DÉROGATIONS AU CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES.....	9

Article 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet le nettoyage courant des locaux et des surfaces vitrées des services de police de Guyane incluant la fourniture des consommables.

Chaque « lot » donne lieu à un « marché public » distinct. Par commodité de lecture, le terme « marché public » ou accord-cadre utilisé infra concerne indifféremment et sans distinction l'ensemble des lots.

Particularités :

Le lot 1 – Centre de Rétention Administrative

L'attention est attirée sur certaines prestations particulières qui peuvent être effectuées en zones souillées (sang, vomissure et selles) qui nécessitent un processus de nettoyage adapté et des équipements de protection appropriés.

Les fréquences de lessivage des murs prévues à l'annexe 1 du présent CCTP devront être scrupuleusement respectées. Les personnels intervenants n'auront aucun contact direct avec les retenus du CRA et devront avoir obligatoirement les qualifications ou compétences permettant l'exécution des prestations spécifiques demandées.

Certains sites disposent de cellules de garde à vue qui peuvent être souillées (sang, vomissures, selles). Ces prestations particulières nécessitent un processus de nettoyage adapté et des équipements de protection appropriés.

Il est à noter que l'Hôtel de Police, actuellement en construction, fera l'objet d'un appel d'offres distinct.

Article 2 - FINALITÉ DES PRESTATIONS

Les prestations consistent à la mise en œuvre d'un ensemble d'opérations récurrentes de nettoyage, conformes au minimum des préconisations et descriptions ci-dessous, en vue de maintenir les locaux propres.

L'ensemble des locaux confiés devra être propre et exempt de toutes salissures en fonction des fréquences, demandées. Les prestations demandées, les fréquences et les lieux sont définies dans le DGPF.

Le titulaire s'engage à respecter toutes les clauses du présent CCTP. **Le présent marché est assorti d'une OBLIGATION DE RÉSULTAT** : le titulaire sera, en effet, tenu de garantir un état de propreté des locaux.

Lors de la visite obligatoire, les candidats contrôlent les surfaces, la nature des sols, déterminent le nombre de personnel, la quantité de mobiliers et d'équipements (armoires, mobiliers, meublant circulations, de distributeurs de savon et de papier à installer...)

Le prestataire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance des textes et d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité. Les entreprises répondant au présent marché devront joindre à leurs propositions leurs procédures et les fiches des produits utilisés.

Les prestations sont principalement :

- Le ménage général des locaux, des équipements, du mobilier et le nettoyage des vitrages et jalousies,
- L'enlèvement des déchets,
- La fourniture et la mise en place des produits d'entretien et des produits sanitaires comme les consommables hygiène, distributeurs papier et savon, porte-balais et balais, poubelles et poubelles hygiéniques (hors sèche-mains électriques), essuie-mains.

La description des tâches n'a pas un caractère limitatif. Sont compris dans le prix sans exception ni réserve, tous les éléments nécessaires et toutes les contraintes liées à la réalisation de la prestation.

Imprécisions et omissions :

Le prestataire doit prévoir l'ensemble des opérations nécessaires à la réalisation de la mission, conformément à la réglementation de la profession.

Aucune majoration de prix ne sera possible pour raison d'omission. Le candidat s'est rendu compte du volume et de la nature des tâches à effectuer lors de la visite obligatoire. Il a suppléé par ses connaissances professionnelles aux détails omis dans le CCTP.

2.1 Détail des prestations

Les surfaces détaillées, les fréquences de nettoyage ainsi que les prestations à effectuer sont décrites à titre indicatif dans l'annexe du présent CCTP.

Les tâches et leurs fréquences sont au minimum celles définies par l'administration dans l'annexe 1.

La remise en ordre du mobilier (tables, chaises ...) est comprise dans les opérations de nettoyage.

Les travaux d'entretien et de nettoyage des locaux doivent être effectués conformément aux prescriptions mentionnées ci-après :

- L'évacuation des déchets jusqu'aux points d'enlèvement extérieur,
- L'interdiction d'appuyer les échelles, escabeaux contre les murs et/ou toute autre paroi des locaux,
- Les poubelles doivent être nettoyées et recevoir les sacs plastiques prévus à cet effet,
- Il est rigoureusement interdit de vider les seaux d'eau souillée dans les lavabos (le lieu d'évacuation est à étudier lors du démarrage des prestations),
- Les aspirateurs, auto-laveuses et monobrosse, doivent être correctement entretenus par leurs utilisateurs de façon à ne pas rejeter dans l'atmosphère des micro-particules nocives,
- Les mesures indiquées pour les escaliers correspondent aux surfaces au sol ; cependant, le nettoyage des escaliers doit inclure les contremarches, ainsi que les rampes d'escalier (main courante),
- Le lavage des sols (manuel et mécanique) se fera même si les locaux sont occupés, sauf demande contraire des usagers,
- Le dépoussiérage d'un bureau s'entend si celui-ci est débarrassé des papiers ou si ceux-ci sont correctement empilés,
- Le nettoyage des appareils téléphoniques s'entend avec désinfection du combiné.

Travaux de lavage mécanique :

- Il appartient à l'entreprise d'apprécier les lieux pour disposer du meilleur des appareils permettant le lavage mécanique des surfaces de sol.

Les employés du prestataire veilleront tout particulièrement à :

- Remettre en place les meubles déplacés après le nettoyage
- Fermer fenêtre, portes (à clef) et robinets d'eau
- Éteindre les éclairages

Tous matériaux combustibles (emballages en papier, carton, bois ou matières plastiques) devront être évacués sans délai à la fin de chaque vacation. Les poussières, débris, papiers et, de manière générale, tout déchet provenant du nettoyage seront déposés par le titulaire du marché dans les lieux désignés à cet effet.

Le personnel évitera d'utiliser à cette fin les sacs, corbeilles à papier, bacs se trouvant dans les locaux nettoyés. Toute anomalie constatée, à laquelle il n'a pu être remédié, sera signalée sans délai. En particulier, tout appareillage défectueux destiné à l'usage commun sera immédiatement signalé. Tout matériel brisé ou endommagé au cours des prestations sera immédiatement réparé ou, le cas échéant, remplacé aux frais du prestataire.

2.2 Qualité des prestations

La qualité des prestations devra donner satisfaction au regard des critères suivants :

HYGIÈNE :

Les prestations concernent :

- L'assainissement des surfaces et de l'atmosphère,
- L'usage de produits non dangereux, non nocifs et minimisant les risques d'allergie,
- L'absence de pollution et le respect des règlements sur l'environnement,
- Le respect du règlement sanitaire départemental.

Le nettoyage ne doit pas provoquer de pollution, par l'usage inadapté de méthodes, de déchets ou produits nocifs. L'entreprise attributaire du marché est chargée de la collecte, du conditionnement et du transport des déchets dans le local désigné.

CONFORT :

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect : apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue. C'est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements,
- Les perceptions olfactives, tactiles et auditives,

Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux,

Le nettoyage doit éliminer les mauvaises odeurs, mais aussi éviter de produire des odeurs désagréables pour les occupants, pouvant provenir des produits utilisés (ne pas utiliser de produits sur-odorants, même écologiques).

L'absence d'odeur c'est supprimer ou masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures. En règle général, il est interdit d'utiliser des produits dont les odeurs ne peuvent être tolérées.

SÉCURITÉ :

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que notamment les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

Article 3 - TRAVAUX A EFFECTUER

La liste de travaux indiqués n'est pas exhaustive.

3.1 - Travaux quotidiens

- Aération des locaux,
- Vidage des corbeilles à papier dans les containers recyclables et pose d'un sac plastique dans les corbeilles réservées aux déchets,
- Essuyage humide des meubles et objets meublants (selon les conditions précitées),
- Nettoyage et désinfection des téléphones,
- Balayage humide et/ou lavage des sols,
- Nettoyage des portes au niveau des poignées,
- Nettoyage des interrupteurs,
- Nettoyage des fauteuils et sièges en tissu, détachage au besoin et essuyage humide des piétements,
- Nettoyage des geôles, désinfection, nettoyage des portes vitrées si présentes,
- Sortie des conteneurs ordures ménagères ou recyclable selon les jours de ramassage.

En ce qui concerne plus particulièrement les sanitaires :

- Nettoyage et désinfection et remplissage des distributeurs de savon, papiers hygiénique, papier essuie mains,
- Nettoyage et désinfection des cuvettes et abattants,
- Nettoyage des lavabos et des robinets,
- Nettoyage des miroirs,
- Balayage et lavage des sols
- Vidage des corbeilles et mise en place de sacs plastiques
- Détartrage des cuvettes
- Nettoyage et désinfection des faïences murales
- Lavage des tuyauteries

Hall :

Les sièges d'accueil devront être nettoyés et désinfectés, déplacés régulièrement pour assurer le correct entretien des sols. Ils seront ensuite remis strictement aux mêmes emplacements en fin de prestation.

Au fur et à mesure de la progression des opérations de nettoyage ou de collecte des déchets, tout le mobilier léger et muni de roulettes sera déplacé, mais il est formellement interdit de placer du mobilier sur les tables, chaises ou bureaux.

Le titulaire s'engage à respecter le tri sélectif actuellement en place lors du vidage des poubelles ainsi qu'au niveau des conteneurs. Il conviendra aussi au titulaire de sensibiliser le personnel à ce tri sélectif.

3.2 - Travaux mensuels

- Essuyage humide des plinthes,
- Essuyage humide des hauts, dessus des armoires et portes,
- Le passage d'un nettoyeur haute pression dans les cours du CRA.

3.3 - Travaux semestriels

- Vitrerie et jalousies

Il est entendu que le titulaire veillera à un délai minima de 5 mois entre les deux interventions.

Ces travaux comprennent également le rebord des fenêtres.

3.4 - Spécificité du Centre de Rétention Administrative

Le CRA est équipé de brasseurs d'air qu'il conviendra de maintenir propres.

En complément des prestations citées supra, il est attendu pour la zone de rétention du CRA :

- Nettoyage quotidien des matelas inoccupés dans les chambres des retenus et chambres de mise à l'écart,
- Désinfection de la totalité des matelas (maxi 47 matelas) tous les 2 mois,
- Vitrerie 1 fois par trimestre avec un délai minimum de 2 mois entre deux passages,
- Nettoyage des moustiquaires 1 fois par trimestre avec un délai minimum de 2 mois entre deux passages,
- Le responsable du site ou une astreinte doit être joignable 7j/7j.

4.1 Encadrement du personnel

Le titulaire devra obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses du présent CCTP.

Des chefs d'équipe devront également être désignés pour assurer un encadrement et une surveillance efficace sur site. Ils devront être équipés d'un téléphone portable.

Ils devront être joignables à tout moment de 8h00 à 18h00 (hors week-end et jours fériés) et se rendre aux convocations de l'acheteur.

En revanche, comme cité à l'article 3.4 du présent CCTP, le responsable du site du CRA ou une astreinte doit être joignable 7j/7j.

4.2 Remplacement des intervenants

4.2.1 Remplacement d'un intervenant titulaire

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, les personnels du titulaire devant avoir accès aux locaux de l'administration sont nommément agréés et soumis, pendant leur prestation, aux mêmes règles de discipline que les agents de l'administration. L'acheteur, sur demande du service bénéficiaire, aura la possibilité de demander le remplacement d'un ou plusieurs intervenants du titulaire dont l'accès, pour des raisons de sécurité, de comportement répréhensible (ect...), ne serait plus autorisé. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou plusieurs de ses intervenants.

Le remplaçant est soumis à l'approbation du bénéficiaire.

Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans le délai qui aura été fixé, à compter de la demande ou de la proposition de remplacement.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

4.2.2 Gestion des absences

Afin de permettre l'information du service, les remplacements pendant les périodes de vacances devront être planifiés suffisamment à l'avance et au plus tard quinze jours (15) avant l'absence. **Ces remplacements seront effectués par des personnels habilités préalablement agréés par l'administration.**

En cas d'absence ponctuelle ou de durée plus longue, quel que soit le motif de l'agent d'entretien titulaire, l'entreprise s'engage à pallier cette absence le jour même par un agent suppléant, ou sur demande dûment justifiée le lendemain avec rattrapage des heures non effectuées.

En cas de retard dans l'entretien, de mauvaise exécution et/ou d'exécution partielle, l'administration pourra prononcer quel qu'en soit le motif, une réfaction ou une pénalité dans les conditions prévues à l'article 7 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

4.3 Registre de présence – Cahier de liaison

Le titulaire devra obligatoirement mettre en place un registre de présence ainsi qu'un cahier de liaison sur chaque site. Ils seront situés à l'accueil ou au poste de garde (à définir avec le service). Le registre de présence devra être renseigné par l'agent de nettoyage à chaque passage et mentionner la date, l'heure d'arrivée sur site de l'agent et son heure de départ.

4.4 Garantie d'un service minimum en cas de force majeure

En cas de force majeure risquant de provoquer des retards importants, ou la non exécution des prestations dont le titulaire a la charge, celui-ci doit prendre toutes les dispositions utiles pour faire assurer, par tous les moyens à sa convenance, un service minimum concernant les opérations élémentaires de propreté et d'hygiène suivantes :

- Nettoyage et approvisionnement en consommables des locaux sanitaires,
- Collecte et enlèvement des déchets et poubelles,
- Sortie et évacuation des conteneurs poubelles,
- Nettoyage de la zone de rétention du Lot 1 -CRA

Article 5 ORGANISATION DU TRAVAIL

Le titulaire de chaque lot, désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution du marché. Cet ou ces interlocuteurs sont désignés dans l'offre du titulaire. Ce dernier est tenu d'informer, sans délai, l'acheteur de toute modification d'interlocuteur désigné.

5.1 - Délai de remise des documents

Au plus tard 10 jours avant la date de début d'exécution, le titulaire devra remettre au service bénéficiaire les documents suivants :

- La liste nominative des travailleurs avec renseignements et photographie,
- Le planning mensuel de présence des agents et chefs d'équipe pour chaque site,
- Le plan de prévention sera établi au plus tard 15 jours après le démarrage des prestations (article 5.6 du présent CCTP)

5.2 Effectifs et horaires

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations et la répartition quotidienne des effectifs essentiels à l'exécution de toutes les opérations, définies en annexes du CCTP, seront fixés par le titulaire.

5.3 Réunion de démarrage

Dès notification de l'accord-cadre, une réunion de démarrage obligatoire, sera organisée avec le titulaire, le service bénéficiaire et, si besoin, en présence d'un représentant du bureau de la commande publique.

Cette réunion aura pour but, outre la présentation des interlocuteurs, de rappeler les obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que les modalités d'exécution de l'accord-cadre.

5.4 Prestations, locaux et matériels mis à la disposition du titulaire

5.4.1 - Prestations

L'énergie et l'eau nécessaires à l'exécution des prestations proprement dites seront fournies gratuitement par l'acheteur.

5.4.2 - Locaux

Un vestiaire et un local technique seront, le cas échéant et suivant les disponibilités, mis à la disposition du titulaire à titre gratuit.

5.4.3 - Matériels

La fourniture et la maintenance des matériels sont à la charge du titulaire.

Le titulaire soumettra au représentant de l'acheteur sur le site (le service bénéficiaire), les matériels à mettre en place dans les sanitaires (distributeurs de savon, de papier essuie-mains et de papier hygiénique). Le service bénéficiaire pourra admettre ou rejeter les matériels non conformes à ceux proposés par le titulaire dans son mémoire technique.

En cas de rejet, le titulaire a 48 heures pour proposer de nouveaux matériels. La pose, la dépose et les travaux y afférents sont à sa charge.

Les appareils devront être modifiés, en cas de besoin, pour satisfaire à l'évolution des normes imposées par les règlements d'hygiène et de sécurité. Le titulaire devra remettre en bon état les locaux (rebouchage des trous) lorsqu'il sera intervenu pour changer un matériel sanitaire.

Une fois les matériels installés, ils seront considérés comme admis, par dérogation à l'article 18.1 du CCAG-FCS.

5.5 Sujétions résultant des activités d'exploitation

Le titulaire ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations de l'accord-cadre, ni pour formuler des réclamations, des sujétions qui pourront être occasionnées par les activités d'exploitation des locaux, notamment par l'interruption ou le report de toute opération décidée par l'acheteur.

5.6 Plan de prévention

Un plan de prévention des risques en matière d'hygiène et de sécurité sur le lieu d'exécution sera rédigé conjointement par le titulaire et par le personnel responsable du plan de prévention sur le site, 15 jours maximum après le démarrage des prestations.

Les sous-traitants désignés par le titulaire seront tenus aux mêmes obligations.

Article 6 PLAN DE PROGRÈS

Un bilan du présent accord-cadre sera réalisé après la première année d'exécution.

Le titulaire devra proposer à l'acheteur des pistes d'amélioration concrètes qui, si elles recueillent l'accord de ce dernier seront matérialisées par voie d'acte modificatif.

Le plan de progrès doit permettre une optimisation du cahier des charges. Il pourra concerner toutes les composantes de la prestation (nature, fréquence, qualité...).

Article 7 - DÉROGATIONS AU CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES

Il est dérogé au cahier des clauses administratives générales pour les articles suivants :

Clauses	Articles du présent CCTP qui dérogent au CCAG FCS	Articles du CCAG FCS concernés
Admission des matériels	5.4.3	18.1