

**Maintenance de bâtiments divers corps d'état et  
nettoyage pour les biens acquis par l'EPF Île-De-  
France**

**LOT 3 : Prestations de nettoyage et lutte contre les nuisibles**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

## Sommaire

1.	Cadre du marché .....	4
1.1.	Exposé des motifs .....	4
1.2.	Contexte de la mission .....	5
1.3.	Patrimoine concerné .....	5
1.4.	Périmètre concerné .....	6
1.5.	Etat des propriétés .....	6
2.	Modalités d'exécution – Obligations du titulaire .....	6
2.1.	Obligations / Dispositions générales.....	6
3.	Obligation de moyens .....	7
4.	Obligation de résultats .....	7
5.	Obligation de conseil.....	7
6.	Autres obligations .....	8
6.1.	Etablissement du devis préalable au bon de commande .....	9
6.2.	Commande des prestations .....	9
7.	Interventions courantes.....	9
8.	Interventions urgentes.....	10
9.	Généralités .....	10
9.1.	Préparation des interventions sur site.....	11
9.2.	Reporting client.....	11
10.	Rapport après intervention.....	11
11.	Rapport d'activité mensuel .....	12
12.	Bilan annuel.....	12
12.1.	Situations d'urgence et congés annuels - Astreinte.....	12
12.1.	Prestations attendues .....	13
13.	Dispositions générales.....	13
13.1.	Objectifs de la mission .....	13
13.2.	Etat des propriétés.....	14
13.3.	Obligations du prestataire .....	14
14.	Les prestations du titulaire .....	14
14.1.	Descriptions générales des prestations .....	14
14.2.	Tertiaire / Espaces privatifs.....	14
14.2.1.	Nettoyage standard – fréquence : quotidienne .....	14
14.2.2.	Nettoyage approfondi – fréquence : hebdomadaire.....	15
14.2.3.	Nettoyage approfondi – fréquence : mensuelle.....	15
14.2.4.	Nettoyage de la vitrerie – fréquence : trimestrielle .....	15

14.2.5.	Nettoyage moquette – fréquence : annuelle .....	16
14.3.	Tertiaire / Espaces communs .....	16
14.3.1.	Nettoyage standard – fréquence : quotidienne .....	16
14.3.2.	Nettoyage approfondi – fréquence : hebdomadaire.....	16
14.3.3.	Nettoyage approfondi – fréquence : mensuelle.....	17
14.3.4.	Nettoyage de la vitrerie – fréquence : trimestrielle .....	17
14.3.5.	Nettoyage moquette – fréquence : annuelle .....	17
14.4.	Habitation / Espaces communs.....	17
14.4.1.	Nettoyage standard – fréquence : quotidienne .....	17
14.4.2.	Nettoyage approfondi – fréquence : hebdomadaire.....	18
14.4.3.	Nettoyage approfondi – fréquence : mensuelle.....	18
14.4.4.	Nettoyage de la vitrerie – fréquence : trimestrielle .....	18
14.5.	Habitation / Nettoyage après travaux .....	18
14.6.	Nettoyage parking – fréquence : en fonction des besoins .....	19
14.7.	Dératisation /désousratisation et lutte contre les nuisibles : en fonction des besoins.....	19
14.8.	Fourniture et approvisionnement de produits d’entretien, de matériels de nettoyage, consommables, moyens d’accès .....	19
14.8.1.	Généralités.....	19
14.8.2.	Respect des exigences environnementales.....	20
15.	Divers .....	20
	Prestations exceptionnelles hors bordereau .....	20

## 1. Cadre du marché

Le présent C.C.T.P. a pour objet de définir les modalités générales d'exécution d'actions de nettoyage et gestion de nuisibles effectués sur des terrains bâtis et non bâtis pour le compte de l'EPF Ile-de-France (EPFIF), propriétaire des biens immobiliers objet du présent marché.

Il est précisé d'une manière générale que :

- le terme EPF Ile-de-France est indifféremment utilisé en lieu et place de l'EPFIF,
- le terme prestataire est indifféremment utilisé en lieu et place du titulaire du présent marché de travaux,
- le terme représentant est indifféremment utilisé en lieu et place du ou des Administrateur(s) de biens de l'EPFIF,
- le terme maitre d'ouvrage est indifféremment utilisé en lieu et place de l'EPFIF ou son administrateur de biens.

### 1.1. Exposé des motifs

L'Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France (EPFIF) est un établissement public de l'Etat, à caractère industriel et commercial, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il a été créé par le décret n° 2006-1140 du 13 septembre 2006.

Le décret n° 2015-525 du 12 mai 2015 emportant dissolution, à effet du 31 décembre 2015, des Etablissements Publics Fonciers des départements des Hauts-de-Seine, du Val-d'Oise et des Yvelines, a étendu la compétence de l'Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France à la totalité du territoire de l'Ile-de-France à compter du 1er janvier 2016.

Collectant sa ressource fiscale sur l'ensemble du territoire régional, l'EPFIF a donc vocation à intervenir sur ce territoire étendu et à acquérir des biens immobiliers très divers pour lesquels il assure des missions de gestion du patrimoine pendant le portage et ce, dans l'attente de la définition et de la mise en œuvre de projets d'aménagement.

L'EPFIF est amené à acquérir des biens immobiliers de toute nature par voie amiable, de préemption ou d'expropriation dont il assure la gestion immobilière dans l'attente de la définition et de la mise en œuvre d'un projet immobilier ou d'aménagement, au sens de l'article L.300-1 du code de l'urbanisme. Il peut également être amené à libérer les biens en réalisant les évictions commerciales et dans certains cas à démolir et dépolluer les emprises foncières.

Les opérations d'acquisitions et de cessions de fonciers portées par l'Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France sont réalisées par les cinq Agences Opérationnelles (3 basées à Paris, 1 à Versailles et 1 à Cergy). En appui de ces Agences, la Direction de la gestion du patrimoine assure le pilotage de la gestion des biens et peut, dans certains cas, être accompagnée d'un ou plusieurs Administrateur(s) de biens. C'est dans ce cadre que la Direction de la gestion du patrimoine de l'EPFIF a besoin, au regard de l'ampleur de la mission et des spécificités, de déléguer la gestion des biens immobiliers bâtis et non bâtis d'une partie du patrimoine de l'Etablissement.

Ce choix de l'Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France de déléguer la gestion d'une partie des biens en phase de portage à un spécialiste externe du property management s'opère dans le cadre d'un mandat de gestion immobilière dans le respect des dispositions de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970, de son décret d'application n°72-678 du 20 juillet 1972 et des textes le complétant ou le modifiant.

Par ailleurs, des dispositions législatives (la loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme rénové – loi ALUR) ont élargi le domaine de compétences des EPF aux opérations de requalification des copropriétés dégradées d'intérêt national (ORCOD-IN).

Pour cette mission, l'EPFIF est secondé par d'autres administrateurs de biens spécifiques, qui réalisent en son nom et pour son compte, l'ensemble des acquisitions, ainsi que les opérations de gestion immobilière des lots de copropriété. Le présent marché n'est donc pas concerné par la gestion des lots de copropriété faisant partie d'un périmètre ORCOD-IN.

Des informations complémentaires sur les missions et l'organisation de l'EPFIF sont disponibles sur son site internet (<http://www.epfif.fr/>).

## **1.2. Contexte de la mission**

Les opérations foncières portées par l'EPF Ile-de-France sont réalisées par les différentes agences opérationnelles.

En appui de ces agences, la Direction du Patrimoine assure le pilotage de la gestion patrimoniale à l'aide de gestionnaires de patrimoine et dans certains cas d'un administrateur de biens.

Le présent marché est un accord cadre à bons de commande de nettoyage et traitement des nuisibles.

## **1.3. Patrimoine concerné**

Les biens immobiliers propriétés de l'EPFIF, objet du présent contrat, relèvent des principales catégories suivantes :

- Pavillons ;
- Locaux d'activité/entrepôts ;
- Locaux industriels ;
- Locaux commerciaux ;
- Locaux tertiaires ;
- ICPE ;
- ERP ;
- Locaux monovalents (hôpitaux, écoles, etc.) ;
- Logements collectifs (dont box) ;
- Terrains nus ou agricoles ;
- Friches ;
- ...

La liste n'est pas exhaustive, ni définitive et est amenée à fluctuer en fonction de l'activité de l'EPFIF.

Ce patrimoine lié à l'activité de l'EPFIF est :

- Inoccupé, et sécurisé par des portes blindées et alarmes ;

- Occupé par un locataire, et sécurisé par les moyens de fermeture des locaux. Horaires d'ouverture, variables en fonction de l'activité de chaque locataire.

#### **1.4. Périmètre concerné**

Le périmètre concerne l'intégralité de la Région Ile de France :

- Département de Paris (75),
- Département de la Seine et Marne (77),
- Département des Yvelines (78),
- Département de l'Essonne (91),
- Département des Hauts de Seine (92),
- Département de la Seine-Saint-Denis (93),
- Département du Val de Marne (94),
- Département du Val d'Oise (95).

#### **1.5. Etat des propriétés**

L'Etablissement Public Foncier d'Ile de France a donc vocation à intervenir sur un territoire étendu et à acquérir des biens immobiliers très divers.

En fonction de l'avancée des projets, ces biens peuvent être amenés à être démolis et dépollués.

Le titulaire est informé que ces biens ne sont en général plus raccordés aux réseaux de distribution publique : Eau, Electricité, Téléphone, Gaz, ....

De manière générale, et sauf information contraire lors de la mise à disposition du bien, les installations techniques ont été mises à l'arrêt et en sécurité.

Le titulaire devra donc prévoir les alimentations/fluides provisoires (eau, ...) et intervenir le cas échéant avec du matériel autonome (sur batterie ou thermique).

Tous les sites disposent d'un accès au domaine public.

Les consommations de carburant, électricité, ..., nécessaire aux travaux sont incluses dans les prix unitaires du présent marché.

## **2. Modalités d'exécution – Obligations du titulaire**

### **2.1. Obligations / Dispositions générales**

La commande comme le suivi quotidien des prestations du titulaire, peuvent être réalisés par l'EPFIF ou son représentant.

Dans le cas d'une gestion déléguée à un tiers, le représentant de l'EPFIF assure le suivi et le pilotage des opérations de travaux de sécurisation. Il est « donneur d'ordre » et pilote techniquement, administrativement et financièrement la gestion de ce marché au nom et pour le compte de l'EPF Ile-de-France.

Le titulaire du marché est responsable de la bonne exécution de sa mission, dont il rend régulièrement compte. Il déclare être en mesure d'assurer l'ensemble des prestations définies ci-après, sous couvert d'une assurance en responsabilité civile professionnelle.

Il s'engage à effectuer, au mieux des intérêts de l'EPFIF, toutes les prestations confiées par les présentes. Il le fait en particulier en respectant les obligations suivantes :

### 3. *Obligation de moyens*

Afin d'assurer à l'EPFIF un service optimal, le titulaire de chaque lot désigne un responsable unique du marché et une équipe dédiée en charge de la mise en place du marché de nettoyage et gestion des nuisibles sur les biens de l'EPFIF.

Le responsable unique est le contact privilégié de l'EPFIF et son représentant. Il est le garant du bon déroulement de la gestion du marché, du respect des obligations contractuelles, de la production et de l'exactitude des reportings, etc.

Cet interlocuteur sera suppléé par un adjoint afin que les carences dues aux congés, maladies, ... soient absorbées et n'entraînent aucune répercussion pour l'EPFIF.

L'équipe dédiée (compagnons, chefs d'équipe, techniciens, comptables, administratifs, etc.) devra être stable, compétente, expérimentée et qualifiée, placée sous la responsabilité de l'interlocuteur privilégié défini ci-dessus, et conforme à son offre, tant au niveau de la qualification que de la durée d'affectation.

Le prestataire transmet un organigramme détaillé de l'équipe dédiée, et du personnel relevant des fonctions supports intervenant dans le cadre du marché.

Le titulaire devra également avoir du personnel d'astreinte, équipé, afin de répondre à toute sollicitation. Il devra également être en possession d'un stock de matériels et fournitures permettant de palier aux urgences.

Ce stock stratégique pourra être complété le cas échéant par des services de fournisseurs permettant un accès aux matériels et fournitures sous 24h maximum.

### 4. *Obligation de résultats*

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat. Il se voit appliquer les pénalités mentionnées au CCAP, en cas de défaillance à ses obligations contractuelles, notamment en matière de délais de fourniture des rendus, ou encore de production des reportings. Le titulaire prend en conséquence toutes les mesures nécessaires à cet effet. Il se soumet à l'obligation de résultat du marché proposé ainsi qu'aux pénalités en découlant.

### 5. *Obligation de conseil*

L'obligation de conseil se distingue de l'obligation d'information et de mise en garde. Plus qu'une indication, le conseil implique une incitation, une recommandation, une orientation de choix, une préconisation de la solution la plus adaptée aux besoins exprimés par l'EPFIF ou son représentant.

Dans ce cadre, le titulaire formule toute proposition technique utile relative à la réalisation de prestations de nettoyage et gestion des nuisibles sur les biens de l'EPFIF.

## 6. *Autres obligations*

Le titulaire du présent marché devra prévoir des prix unitaires qui comprennent : Les déplacements et frais de transports, l'établissement du devis, toute prestation administrative et frais de voirie, le déplacement des équipes, la main d'œuvre, l'amenée/repli et location de tout matériel (portatif, engins, cantonnement, ...) cis carburants, la fourniture des matériaux et matériels, l'utilisation ou réalisation par du personnel qualifié, la fourniture de fluides et énergies nécessaires à la prestation, le nettoyage et évacuation après réalisation de la prestation, les équipements de protection individuelle et collectifs, et toutes autres suggestions nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le titulaire devra veiller au respect des textes réglementaires ou normatifs applicables en vigueur. Il est seul responsable de l'application stricte des règles du Code du Travail s'agissant de l'hygiène et de la sécurité de ses salariés.

Le titulaire devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour ne pas causer de troubles de jouissance non justifiés au personnel EPFIF, aux locataires et aux riverains. Il a une obligation de confidentialité vis-à-vis des tiers (riverains, aménageurs, propriétaires ...).

Le titulaire assurera la gestion des autorisations administratives dans le cadre des travaux qu'il sera amené à réaliser et prendra à sa charge les frais de voirie.

La signalisation et la sécurisation des lieux d'intervention est à charge exclusive du titulaire qui doit assurer une totale et parfaite sécurité aux personnes et à ses agents

Le titulaire devra justifier au donneur d'ordre que le personnel intervenant sur les sites est formé aux missions qui lui sont confiées.

En cas de dégâts causés par maladresse, défaut de précautions élémentaires, faute professionnelle, il sera exigé du titulaire la remise en état des lieux, à ses frais exclusifs.

**Le prestataire a également connaissance que les sites d'intervention sont parfois dans des états dangereux et/ou avec des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante et il devra en tenir compte, en mettant à disposition une équipe d'encadrants et d'intervenants formés aux interventions sous-section 4. Les matériels, procédures et toutes autres sujétions sont inclus dans le présent marché pour la réalisation de ces interventions en sous-section 4.**

**Le titulaire s'assurera préalablement que le matériel utilisé et stocké sur site pendant les travaux est en adéquation avec la résistance (solicitations statiques et dynamiques) des ouvrages. En particulier les dalles, dallages, planchers, poteaux, voiles, ..., en intérieur ou en extérieur.**

Le titulaire devra le parfait achèvement de ses ouvrages et reconnaît s'être rendu compte de la nature exacte des prestations et travaux prévus, de leur importance, des conditions particulières dans lesquelles ils doivent être exécutés, des conditions d'accès aux sites concernés.

Le prestataire s'engage à participer à toute réunion où sa présence sera exigée.

Pour chaque site, le prestataire devra réaliser sa mission dans le respect des objectifs suivants :

1. Effectuer les travaux ou prestations demandées, dans le délai imparti ;
2. Réaliser un rapport d'activité avec photos transmis par voie électronique pour chacun des sites au maximum 48 heures après l'exécution des travaux ;
3. Informer l'EPF Ile-de-France et son représentant de tout incident intervenu sur un site dans les 24 heures.

Est à la charge de l'EPF ou son représentant :

- Organisation de la visite ;



- Ouverture et fermeture des accès aux différents locaux ou fourniture de clés pour un accès libre ;
- La fourniture de tout document et toute donnée à sa disposition concernant l'objet de la mission ;
- Mise à disposition des diagnostics réglementaires.

### **6.1. Etablissement du devis préalable au bon de commande**

Le prestataire devra, lors de l'établissement du devis préalable au bon de commande, concevoir sa proposition technique dans un objectif de maîtrise des coûts en tenant compte :

- De l'état des propriétés ;
- De l'accessibilité du site ;
- Du délai d'exécution des travaux demandé.

Le devis pourra combiner différentes prestations issues du bordereau de prix afin d'obtenir l'optimum entre l'efficacité de la prestation et son coût. Une synergie entre les différentes prestations sera recherchée.

Le prestataire a, dans l'exécution de sa mission, un rôle de conseil et en particulier sur :

- Le dimensionnement adapté du contenu des prestations au regard de la taille de la propriété et du niveau de risque ;
- La réactivité en cas d'incident constaté ou d'aléa ;
- La traçabilité des prestations réalisées.

### **6.2. Commande des prestations**

## **7. Interventions courantes**

Le marché s'exécute au moyen de bons de commande, dont le délai d'exécution commence à partir de la date de notification du bon de commande.

La définition et la notification des bons de commande, se déroulent de la manière suivante :

1. L'agent de l'EPF Ile-de-France ou son représentant envoie par courriel ou depuis un accès sécurisé via une plateforme extranet une demande d'intervention.  
Le titulaire doit impérativement accuser réception de la demande et contacter l'agent de l'EPF Ile-de-France ou son représentant demandeur pour prendre connaissance du travail à effectuer dans un délai de 24 heures après la date de la demande. Passé ce délai le titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément aux dispositions prévues au présent CCAP.
2. Dans un délai de 72h après avoir accusé réception de la demande ; le titulaire établira un devis conforme aux besoins explicités par l'agent de l'EPF Ile-de-France ou son représentant en tenant compte des prix unitaires mentionnés dans le bordereau de prix unitaires. Passé ce délai de 72h, le titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément aux dispositions prévues au présent CCAP.
3. L'EPF Ile-de-France ou son représentant établira le bon de commande au titulaire.
4. Le titulaire accuse réception du bon de commande correspondant dans un délai de 24h et missionne une équipe afin de procéder à l'intervention. Les opérations de travaux devront démarrées dans un délai de 48 heures après avoir accusé réception du bon de commande.  
Les opérations de contrôle, maintenance et entretien ayant une périodicité devront être calées au moment de l'établissement du bon de commande.

Passé ces délais le titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément aux dispositions prévues au présent CCAP.

5. Le titulaire veillera au respect du délai d'exécution et de la date de fin d'intervention, mentionnés dans son devis.

Ce délai devra être en lien avec les délais maximaux présents dans les CCTP propres à chaque lot. Passé ce délai le titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément aux dispositions prévues au présent CCAP.

## 8. Interventions urgentes

En cas d'urgence, le titulaire pourra être amené à intervenir sur simple sollicitation orale, suivie d'un mail de confirmation.

**Le délai d'arrivée sur site ne pourra excéder 2 heures (deux heures) et la fin des travaux 2 heures (deux heures) plus tard. Ce délai est complété par un devoir de rétablissement impérativement dans la journée.**

Exemple : Sollicitation urgente le matin = fin sous quatre heures dans la journée de la sollicitation.  
Sollicitation urgente dans l'après-midi = fin sous quatre heures dans la journée de la sollicitation.

## 9. Généralités

En outre l'EPF Ile-de-France ou son représentant se réserve le droit de ne pas commander au titulaire telle ou telle mission définie au CCTP, sans que celui-ci puisse prétendre à dédommagement ou indemnité.

Il est ici précisé que les quantités indiquées sur le DQE le sont uniquement à titre indicatif et ne valent pas engagement de commande.

Les prix forfaitaires pratiqués par le titulaire sont ceux du bordereau de prix (BPU) comprenant : les diverses sujétions d'exécution exposées au CCTP, les frais de coordination si cotraitants ou sous-traitants.

### Prestations de travaux sans fournitures :

Les prix unitaires comprennent : l'établissement du devis, toute prestation administrative et frais de voirie, le déplacement des équipes, la main d'œuvre, l'amenée/repli et location de tout matériel (portatif, engins, cantonnement, ...) cis carburants, l'utilisation ou réalisation par du personnel qualifié, la fourniture de fluides et énergies nécessaires à la prestation, le nettoyage et évacuation après réalisation de la prestation, les équipements de protection individuelle et collectifs, et toutes autres suggestions nécessaires à la réalisation de la prestation.

### Locations de matériels non concourants à la réalisation de travaux :

Les prix unitaires comprennent : l'établissement du devis, toute prestation administrative et frais de voirie, le déplacement des équipes, la main d'œuvre, l'amenée/repli et location de tout matériel (portatif, engins, cantonnement, ...) cis carburants, l'utilisation ou réalisation par du personnel qualifié, la fourniture de fluides et énergies nécessaires à la prestation, le nettoyage et évacuation après réalisation de la prestation, les équipements de protection individuelle et collectifs, et toutes autres suggestions nécessaires à la réalisation de la prestation.

### Fourniture et mise en œuvre de matériaux et matériels :

Les prix unitaires comprennent : l'établissement du devis, toute prestation administrative et frais de voirie, le déplacement des équipes, la main d'œuvre, l'amenée/repli et location de tout matériel (portatif, engins, cantonnement, ...) cis carburants, la fourniture des matériaux et matériels, l'utilisation ou réalisation par du personnel qualifié, la fourniture de fluides et énergies nécessaires à la prestation, le nettoyage et évacuation après réalisation de la prestation, les équipements de protection individuelle et collectifs, et toutes autres suggestions nécessaires à la réalisation de la prestation.

Les prestations faisant l'objet du marché seront réglées par application des éléments contractuels et des quantités de prestations effectivement réalisées et dûment constatées par les agents de l'EPF Ile-de-France ou son représentant.

Les droits des titulaires sont restreints, pour chaque commande, à la limite de dépense figurant sur le bon de commande.

Si le titulaire constate, en cours d'exécution que les prestations engagées vont excéder la limite fixée par le bon de commande, il devra expressément avertir l'agent de l'EPF Ile-de-France ou son représentant et indiquer le motif du dépassement ainsi que le montant. Ce dépassement entraînera ou pas l'établissement d'un bon de commande complémentaire. Ce point étant à la discrétion de l'EPFIF.

Tout dépassement sans prévenance préalable de l'EPFIF ou son représentant ne fera pas l'objet d'un bon de commande complémentaire.

### **9.1. Préparation des interventions sur site**

La période de préparation est comprise dans les délais d'exécution des interventions portés dans le bon de commande.

Une information est réalisée auprès des occupants des immeubles par l'EPF Ile-de-France ou son représentant sur la base du planning d'intervention communiqué par le prestataire (coupure d'eau, ...).

Dans le cas d'intervention dans des immeubles occupés, le prestataire prend toutes les mesures pour assurer la sécurité des occupants, notamment lorsque des personnes étrangères aux chantiers sont dans l'obligation de les traverser.

En cas d'intervention sur un site en exploitation, le titulaire devra réaliser un plan de prévention en lien avec l'exploitant. Le titulaire veillera à la bonne exécution et au respect de ce plan.

### **9.2. Reporting client**

L'obligation d'information établie par le présent article vise à informer l'EPF Ile-de-France ou son représentant des opérations effectuées et de rendre compte régulièrement des opérations de toutes natures effectuées dans le cadre du marché.

## ***10. Rapport après intervention***

Un rapport comprenant des photos et autres documents relatifs aux travaux effectués (ex : maintenance chaufferie, ...) sera transmis à l'EPFIF et son administrateur de biens sous 48h. Passé ce délai le titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément aux dispositions prévues au présent CCAP. Le traitement des factures ne pourra être réalisé sans ces justificatifs.

Le prestataire doit être en mesure de transmettre à l'EPF Ile-de-France ou son représentant des états par export sur support informatique dans des formats acceptés par ces derniers.

Tous les états fournis donnent lieu, au cours de la phase de préparation et avant mise en œuvre, à une proposition de modèle de rapport soumis à l'approbation de l'EPF Ile-de-France ou son représentant.

Le prestataire fournira également après chaque intervention, un fichier comprenant les fiches techniques du matériel et matériaux mis en œuvre.

Chaque document devra être au format PDF.

## 11. *Rapport d'activité mensuel*

Ces états constituent un rapport d'activité mensuel du prestataire qui apporte une vision sur les opérations réalisées (techniques et financières).

Le prestataire devra réaliser à chaque fin de mois, un rapport de synthèse de l'activité.

Passé ce délai le titulaire peut se voir appliquer des pénalités conformément aux dispositions prévues au présent CCAP.

Un comité de pilotage sera ensuite organisé mensuellement ou bimestriellement entre le prestataire et l'EPF Ile-de-France et/ou son représentant. Lors de ce comité de pilotage, le rapport de synthèse sera présenté et il sera décidé des suites à donner dans un objectif de programmation des interventions et d'amélioration continue de la qualité des prestations.

Le titulaire assistera chaque année l'EPF Ile-de-France ou son représentant dans la préparation des budgets de fonctionnement concernant les travaux de réhabilitation, maintenance, entretien.

Le titulaire alertera l'EPFIF et son représentant d'une consommation excessive du marché.

Une première alerte sera effectuée à 50% de la consommation du montant maximal annuel par lot.

Une seconde alerte sera effectuée à 75% de la consommation du montant maximal annuel par lot.

Un plan d'action sera alors défini par l'EPFIF afin de limiter la consommation des différents lots et conserver la fonctionnalité de ce marché à bons de commande.

## 12. *Bilan annuel*

Le titulaire de chaque lot réaliser un bilan annuel.

Celui-ci devra comprendre un récapitulatif technique et financier des travaux de réhabilitation, maintenance, entretien et actions de nettoyage réalisés.

Un point sur les problématiques rencontrées sera alors réalisé. Des solutions seront alors proposées par le titulaire afin de fluidifier/améliorer l'exécution du marché.

### **12.1. Situations d'urgence et congés annuels - Astreinte**

L'EPFIF intervient dans les situations d'urgence, du type sinistre, pannes ou autres faits graves pouvant survenir en journée, soirée, week-end et jours fériés. Il réalise des opérations de travaux de réhabilitation, maintenance et entretien.

Le titulaire du présent marché doit pouvoir intervenir à la suite des ces interventions d'urgence pour effectuer des prestations de nettoyage.

Ces situations d'urgence peuvent survenir en dehors des jours et heures d'ouverture des bureaux du prestataire, horaires pendant lesquels un interlocuteur est nécessairement présent ou joignable aisément.

Le titulaire de chaque lot devra avoir à minima une équipe d'astreinte lors des congés estivaux et de fin d'année. Il faut impérativement que les prestations puissent avoir une continuité qui n'impacte pas l'activité de l'EPFIF.

Cette prestation particulière est comprise dans le marché et ne fait pas l'objet d'une facturation complémentaire.

### **12.1. Prestations attendues**

Le prestataire réalise l'ensemble des prestations de nettoyage conformément aux règles de l'art et concourt à une prestation de qualité.

Le prestataire effectue avec son personnel et son matériel, les prestations qui lui incombent et qui comprennent au minimum :

- Nettoyage des parties communes y compris des sanitaires
- Nettoyage des parkings
- Nettoyage de la vitrerie
- Sortie et rentrées des poubelles
- Nettoyage des parties privatives
- Campagne de dératisation /désourisation et lutte contre les nuisibles

Le prestataire a une obligation de confidentialité vis-à-vis des tiers (riverains, aménageurs, propriétaires).

➤ Sont à la charge du prestataire :

- Les frais liés à sa mission tels que déplacements, produits et matériels de nettoyage, EPI.
- Les frais de suivi de la prestation (rapports d'activité, ...) ;
- La fourniture des matériels nécessaires à l'accomplissement de sa mission (escabeaux, PIR, nacelles...).

➤ Sont à la charge de l'EPF Ile-de-France ou de son représentant :

- Accès aux différents locaux ;
- La fourniture de tout document et toute donnée à sa disposition concernant l'objet de la mission.

## **13. Dispositions générales**

### **13.1. Objectifs de la mission**

Pour chaque site par le titulaire, le prestataire devra réaliser sa mission dans le respect des objectifs suivants :

Nettoyage des zones identifiées sur chaque site

### **13.2. Etat des propriétés**

L'EPFIF acquière du patrimoine ancien, toutefois ce marché concerne les biens en état d'usage.

### **13.3. Obligations du prestataire**

Le prestataire aura l'obligation de réaliser un rapport d'activité mensuel transmis au représentant de l'EPF Ile-de-France et à l'EPFIF par voie électronique pour chacun des sites :

- Informer les représentants de l'EPF Ile-De-France de tout incident intervenu sur un site dans l'heure ;
- Tenir à jour une main courante consultable par l'EPFIF ou ses représentants.

Le prestataire ne devra pas se servir des sites comme support publicitaire.

## **14. Les prestations du titulaire**

### **14.1. Descriptions générales des prestations**

Les prestations nettoyage des sites seront facturées forfaitairement conformément au bordereau de prix unitaire, sur les sites objet des bons de commande en fonction des rapports d'activité.

Les prestations de ménages pourront varier selon le site.

### **14.2. Tertiaire / Espaces privés**

#### **14.2.1. Nettoyage standard – fréquence : quotidienne**

Les prestations quotidiennes de nettoyage attendues dans le cadre du présent marché devront comprendre :

- Évacuation du contenu des corbeilles de bureau, des poubelles dans les sanitaires, cuisine, des conteneurs à papiers ou plastiques (tri sélectif) ;
- Désinfection des points de contacts (poignées, distributeurs)
- Dépoussiérage, avec des produits adaptés, du mobilier et des bureaux dégagés, téléphones, photocopieurs, ordinateurs, lampe de bureau...etc.

- Nettoyage externe des armoires de rangement (montant, porte, dessus) ;
- Nettoyage des cafétarias, cuisines (sols, meubles, tables éviers...) ;
- Aspirations des moquettes ;
- Aération des bureaux et autres espaces nettoyés
- Nettoyage/détartrage des sanitaires (essuyage humide des miroirs, désinfection des appareils sanitaires notamment des cuvettes, lavabos, poignées de porte, nettoyage des balayettes et des supports).
- Approvisionnement en fournitures des sanitaires (savon, papier hygiéniques, serviettes, papiers, bombes désodorisantes).
- Nettoyage et lavage des sols (y compris les sols ascenseurs)
- Nettoyage des fontaines à eau
- Nettoyage des différents distributeurs (café et confiseries)
- Nettoyage/détartrage de douche

#### **14.2.2. Nettoyage approfondi – fréquence : hebdomadaire**

- Vidage cendriers et nettoyage extérieurs privatifs
- Picking des déchets sur trottoirs et espace verts privatifs
- Sortie et rentrée des conteneurs
- Nettoyage des conteneurs et locaux poubelle

#### **14.2.3. Nettoyage approfondi – fréquence : mensuelle**

- Détachage des moquettes
- Désinfection des combinés téléphoniques
- Enlèvement des traces de doigts sur les cloisons, interrupteurs... ;
- Dépoussiérage des dessus dégagés des armoires hautes
- Dépoussiérage des rebords de fenêtres, plinthes et tuyauterie
- Dépoussiérage des piétements de sièges ;
- Nettoyage de l'ensemble des faïences murales
- Nettoyage des appareils électroménagers présents dans les cafétérias (micro-onde, réfrigérateurs, congélateur, fours).
- Enlèvement des containers hygiéniques
- Parking : picking des déchets dans les zones utilisées

#### **14.2.4. Nettoyage de la vitrerie – fréquence : trimestrielle**

Les prestations de nettoyages et parois vitrées sont à exécuter quels que soient les moyens adaptés à mettre en œuvre, dans le respect des normes de sécurité en vigueur pour ce type de prestations. La fréquence de nettoyage des vitres et parois vitrées est d'une fois par trimestre.

Le nettoyage des vitres devra intervenir entre lundi et le samedi (compris) selon l'utilisation des sites concernées.

#### **14.2.5. Nettoyage moquette – fréquence : annuelle**

La prestation annuelle attendue dans le cadre du présent marché devra comprendre

- Shampoing de l'ensemble des moquettes

Le shampooinage des moquettes devra intervenir entre lundi et le samedi (compris) selon l'utilisation des sites concernées

### **14.3. Tertiaire / Espaces communs**

#### **14.3.1. Nettoyage standard – fréquence : quotidienne**

Les prestations quotidiennes de nettoyage attendues dans le cadre du présent marché devront comprendre :

- Évacuation du contenu des corbeilles des parties communes, des poubelles dans les sanitaires, cuisine, des parties communes, des conteneurs à papiers ou plastiques (tri sélectif) ;
- Désinfection des points de contacts (poignées, distributeurs)
- Dépoussiérage, avec des produits adaptés, du mobilier et des bureaux dégagés, téléphones, photocopieurs, ordinateurs, lampe de bureau...etc.
- Nettoyage externe des armoires de rangement (montant, porte, dessus) ;
- Nettoyage des cafétarias, cuisines (sols, meubles, tables éviers...) ;
- Aspirations des moquettes ;
- Aération des bureaux et autres espaces nettoyés
- Nettoyage/détartrage des sanitaires (essuyage humide des miroirs, désinfection des appareils sanitaires notamment des cuvettes, lavabos, poignées de porte, nettoyage des balayettes et des supports).
- Approvisionnement en fournitures des sanitaires (savon, papier hygiéniques, serviettes, papiers, bombes désodorisantes).
- Nettoyage et lavage des sols (y compris les sols ascenseurs)
- Nettoyage des fontaines à eau
- Nettoyage des différents distributeurs (café et confiseries)
- Nettoyage/détartrage de douche

#### **14.3.2. Nettoyage approfondi – fréquence : hebdomadaire**

Vidage cendriers et nettoyage extérieurs communs



Picking des déchets sur trottoirs et espace verts communs  
Sortie et rentrée des conteneurs  
Nettoyage des conteneurs et locaux poubelle

#### **14.3.3. Nettoyage approfondi – fréquence : mensuelle**

- Détachage des moquettes
- Désinfection des combinés téléphoniques
- Enlèvement des traces de doigts sur les cloisons, interrupteurs... ;
- Dépoussiérage des dessus dégagés des armoires hautes
- Dépoussiérage des rebords de fenêtres, plinthes et tuyauterie
- Dépoussiérage des piétements de sièges ;
- Nettoyage de l'ensemble des faïences murales
- Nettoyage des appareils électroménagers présents dans les cafétérias (micro-onde, réfrigérateurs, congélateur, fours).
- Enlèvement des containers hygiéniques
- Parking : picking des déchets dans les zones utilisées

#### **14.3.4. Nettoyage de la vitrerie – fréquence : trimestrielle**

Les prestations de nettoyages et parois vitrées sont à exécuter quels que soient les moyens adaptés à mettre en œuvre, dans le respect des normes de sécurité en vigueur pour ce type de prestations.

La fréquence de nettoyage des vitres et parois vitrées est d'une fois par trimestre.

Le nettoyage des vitres devra intervenir entre lundi et le samedi (compris) selon l'utilisation des sites concernées.

#### **14.3.5. Nettoyage moquette – fréquence : annuelle**

La prestation annuelle attendue dans le cadre du présent marché devra comprendre

- Shampoing de l'ensemble des moquettes

Le shampooinage des moquettes devra intervenir entre lundi et le samedi (compris) selon l'utilisation des sites concernées

### **14.4. Habitation / Espaces communs**

#### **14.4.1. Nettoyage standard – fréquence : quotidienne**

Les prestations quotidiennes de nettoyage attendues dans le cadre du présent marché devront comprendre :

- Évacuation du contenu des poubelles, des conteneurs (tri sélectif) ;
- Aération des locaux et autres espaces nettoyés ;
- Nettoyage et lavage des sols (y compris les sols ascenseurs).

#### **14.4.2. Nettoyage approfondi – fréquence : hebdomadaire**

- Vidage cendriers et nettoyage extérieurs ;
- Picking des déchets sur trottoirs et espace verts ;
- Sortie et rentrée des conteneurs ;
- Nettoyage des conteneurs et locaux poubelle.

#### **14.4.3. Nettoyage approfondi – fréquence : mensuelle**

- Enlèvement des traces de doigts sur les cloisons, interrupteurs... ;
- Dépoussiérage des rebords de fenêtres, plinthes et tuyauterie ;
- Parking : picking des déchets dans les zones utilisées.

#### **14.4.4. Nettoyage de la vitrerie – fréquence : trimestrielle**

Les prestations de nettoyages et parois vitrées sont à exécuter quels que soient les moyens adaptés à mettre en œuvre, dans le respect des normes de sécurité en vigueur pour ce type de prestations.

La fréquence de nettoyage des vitres et parois vitrées est d'une fois par trimestre.

Le nettoyage des vitres devra intervenir entre lundi et le vendredi.

#### **14.5. Habitation / Nettoyage après travaux**

A l'issu de travaux de remise en conformité, travaux de réhabilitation de biens d'habitation, il est nécessaire de réaliser un nettoyage des locaux. L'objectif est de retirer toute trace de poussière afin de rendre les lieux sains et propres.

Cette intervention ne comprend pas l'évacuation des matériaux ou déchets de chantier. Ces évacuations sont à la charge des entreprises intervenantes.

Ce nettoyage consiste à nettoyer l'intégralité des locaux : les sols et murs de chaque pièce, les menuiseries intérieures et extérieures, les appareillages, meubles, ...

Une désinfection des pièces d'eau sera également réalisée : WC, SDB, SDE, cuisine, ...

Ces opérations peuvent être également réalisées dans le cadre de l'astreinte à la suite de travaux de réparation effectués par un autre prestataire.

#### **14.6. Nettoyage parking – fréquence : en fonction des besoins**

- Nettoyage des parkings via une balayeuse  
Le prestataire préviendra l'EPPFIF ou son mandataire au moins 15 jours à l'avance afin que l'information soit communiquée aux occupants des sites.

Ces opérations peuvent être également réalisées dans le cadre de l'astreinte à la suite de travaux de réparation effectués par un autre prestataire.

#### **14.7. Dératisation /désousrisation et lutte contre les nuisibles : en fonction des besoins**

Une campagne de lutte contre les nuisibles (souris, rats, cafards, puces, ...) devra être organisée de la manière suivante :

- Pose de pièges
- Traitement approprié avec utilisation de produits adaptés afin d'éradiquer l'envahissement (appâts empoisonnés, gaz, ...)
- Nettoyage des espaces traités après intervention (enlèvement de cadavres etc...)

#### **14.8. Fourniture et approvisionnement de produits d'entretien, de matériels de nettoyage, consommables, moyens d'accès**

##### **14.8.1. Généralités**

Les produits d'entretien, de petits matériels de nettoyage et les consommables (savon, essuie main, papier hygiénique, essuie-mains non textile, balayettes, bombes désodorisantes, ...) sont fournis par le titulaire et devront répondre aux exigences du Présent Cahier des Clauses Particulières.

La liste de ces matériels, produits et consommables sera arrêtée par le titulaire et présentée au responsable du marché.

Le titulaire du marché est seul responsable de la livraison et de l'approvisionnement en continu des consommables. A ce titre, il appartient à ce dernier d'estimer les besoins en termes de consommables dans son offre.

Attention, les erreurs dans l'estimation n'auront aucune incidence sur le prix.

Ainsi, la charge financière résultant de ces erreurs sera supportée par le seul titulaire du marché.

Le titulaire du marché aura à sa charge la maintenance et le remplacement, le cas échéant, des distributeurs de savon liquide, essuie-mains et/ou papier WC présents sur site.

Si les distributeurs de savon liquide, essuie mains et/ou papier WC présents sur site ne sont pas adaptés aux consommables proposés par le titulaire du marché, ce dernier prendra à sa charge leur remplacement avant le commencement d'exécution du marché ainsi que leur reprise à la fin d'exécution du marché.

La fourniture, l'installation de nouveaux distributeurs ainsi que la reprise du matériel à la fin du marché est à la charge du titulaire. Ce coût est compris dans le montant de son offre et ne peut entraîner de frais supplémentaire.

Le titulaire fournira les moyens d'accès aux zones à traiter (escabeaux, PIRE, nacelle...), ainsi que les machines nécessaires (ex : balayeuse, shampoineuse...). L'ensemble de ces moyens d'accès et machines devront aux normes et entretenues.

#### **14.8.2. Respect des exigences environnementales**

Les matériaux et les produits utilisés devront satisfaire aux normes homologuées, aux dispositions des fascicules et documents techniques unifiés.

L'Etablissement Public Foncier d'Ile de France est impliqué dans une démarche écoresponsable en matière d'achat public et de gestion de déchets.

Ainsi, dans le cadre de cette démarche, il est impératif que le titulaire du présent marché fournisse :

- Des produits d'entretien et consommables totalement ou partiellement élaborés à partir de ressources renouvelables par rapport aux ressources de toute autre origine, et notamment les ressources pétrochimiques  
Ces produits et consommables devront être labélisés Ecocert « éco détergents » ou label « éco détergents à base d'ingrédients biologiques » ou équivalent.

### **15. Divers**

#### **Prestations exceptionnelles hors bordereau**

Des missions non prévues au bordereau de prix unitaires mais étant nécessaires à la réalisation de nettoyage et/ou gestion de nuisibles, de sites pourront être déclenchées au cas par cas par la Maîtrise d'ouvrage. Elles concernent des missions non identifiables à ce jour et non répertoriées ci-dessus.

Ces missions pourront être des interventions courantes ou d'urgence à la suite d'un sinistre, d'une panne de matériel, etc...

Sauf en cas d'urgence, un devis d'intervention précisant les objectifs, les moyens, le coût, sera adressé par le prestataire et discuté avant l'engagement de la mission.

En cas d'urgence, le montant engagé sera estimé oralement et régularisé comme explicité dans le paragraphe 2.3 du présent CCTP.

Ces prestations particulières et exceptionnelles sont soumises à validation préalable du responsable EPFIF des marchés de nettoyage et gestion de nuisibles.

Afin de permettre une analyse aisée, le devis devra comprendre un paragraphe descriptif des travaux et la quantité courante des travaux (unité, surfaces, linéaire, ...).

Ces prestations seront intégrées au bon de commande.

Les prix unitaires prévus au BPU « Prix unitaires servant de base aux travaux hors cadre » seront alors utilisés pour réaliser les devis et bons de commande.