

**Accord-cadre portant sur les prestations de nettoyage et d'entretien des  
locaux des sites rattachés à la Délégation Régionale Inserm Paris-IDF  
Centre Nord**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP) COMMUN A TOUS  
LES LOTS**

**Inserm Délégation Régionale Paris-IDF Centre Nord**

--

Service achats  
Immeuble KADENCE  
86, rue Regnault  
75013 Paris

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 : FINALITE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4 : PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 5 : CONTROLE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 6 : PROTECTION DES INSTALLATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 7 : ORGANISATION DU TRAVAIL .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 8 : FOURNITURES.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 9 : INSTALLATION SUR SITE .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 10 : Particularités : les laboratoires.....</b>	<b>8</b>

## **ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**

Le présent accord cadre a pour objet la réalisation des prestations de nettoyage et d'entretien des locaux ainsi que la fourniture des consommables sanitaires pour les sites la Délégation Régionale Inserm Paris-IDF Centre Nord, tels que listés par lot à l'annexe 1 au CCTP– surface locaux et à l'annexe 2 au CCTP – fréquence nettoyage forfaitaire.

Le présent accord cadre est à obligation de résultat après prestation et mise en œuvre de moyens minimaux.

L'exécution de l'accord cadre est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du présent CCTP, le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

### **1-1 – Surfaces des locaux**

La liste des locaux concernés et le détail des surfaces de ces locaux sont indiqués par lot à l'annexe 1 au CCTP – Surface des locaux.

Elles correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers ou aux objets d'exposition.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

Le titulaire indiquera à l'Inserm les surfaces qui n'auraient pas été précisées.

Le titulaire se déclare parfaitement informé de la constitution des bâtiments et des surfaces à nettoyer, tant du point de vue de leur qualité que de leur quantité.

## **ARTICLE 2 : FINALITE DES PRESTATIONS**

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Leur qualité doit être satisfaisante au regard des critères aspect, confort et hygiène tels qu'ils sont définis ci-après.

- **L'aspect**

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre une zone, un local et leurs équipements.

Les prestations de nettoyage doivent évidemment être adaptées à la nature et à la fréquentation des lieux.

- **Le confort**

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- L'aspect
- Les perceptions (olfactives, tactiles et auditives)
- La sécurité

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations doivent :

- supprimer ou éventuellement masquer, par utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures
- ne pas être effectuées dans certaines zones ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées par les occupants

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces vitrées ou non ne soient pas désagréables au toucher et au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation dans l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun aspect glissant susceptible de constituer un danger pour les usagers. Le titulaire doit produire les fiches techniques des produits.

#### • L'hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

Dans ce domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement, aussi bien des surfaces, que des atmosphères ambiantes.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- réduire la pollution à un niveau non dangereux
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou produits nocifs

A cet effet, il doit être tenu compte de risques particuliers que présente les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, le matériel téléphonique, les fontaines fraîches etc. pour lesquels la qualité d'hygiène sera appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

En complément des éléments évoqués ci avant, des notations de qualité sont introduites, elles permettent d'apprécier le niveau de prestations souhaitées.

On distingue cinq échelles de qualité dans la finition des prestations :

- médiocre      0
- moyen        1
- assez bien    2
- bien           3
- très bien      4

**Les prestations devront atteindre le niveau de qualité suivant :**

- aspect : 3 (bien)
- confort : 3 (bien)
- hygiène : 4 (très bien)

## **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

### **3.1 – Détails des prestations forfaitaires**

Les prestations forfaitaires comprennent les prestations courantes de nettoyage des locaux de tous les sites avec la fourniture de consommables sanitaires ainsi que les prestations spécifiques définies pour chaque site qui viennent compléter les prestations courantes.

La surface des locaux concernés par les prestations forfaitaires est définie dans l'annexe 1 au CCTP.

Les prestations forfaitaires à exécuter et leur périodicité sont définies par lot dans l'annexe 2 (partie 1 et partie 2) du présent CCTP et dans l'offre du titulaire.

### **3.2 – Prestations hors forfait**

L'Inserm se réserve le droit de demander des prestations supplémentaires prévues ou non prévues au présent marché. Ces prestations se référeront au Bordereau des Prix Unitaires (annexe 2 de l'Acte d'Engagement) et au devis transmis préalablement par le titulaire et feront l'objet d'un bon de commande émanant de l'Inserm.

### **3.3 – Généralités**

- Extinction des lumières et fermeture des fenêtres
- Pour les pièces fermées, fermeture après passage
- Remise en place des sièges et fauteuils après passage

## **ARTICLE 4 : PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS ET PRODUITS**

Le titulaire doit fournir à l'Inserm, dans un délai d'un mois à compter de la notification de l'accord cadre, la liste des matériels et produits proposés pour l'exécution des prestations.

Les produits doivent être conformes à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs et aux normes environnementales.

Il doit fournir également une notice détaillée précisant la provenance, l'origine et la composition de chaque produit. Un procès-verbal d'essai précisant le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur est annexé à cette notice.

Les matériels doivent être tenus en parfait état d'utilisation. Le titulaire devra les présenter sur simple demande verbale pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité en vigueur.

L'Inserm se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers ou des employés du titulaire.

Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé aux frais du titulaire.

Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé aux frais du titulaire.

Le titulaire devra veiller à ce que les matériels ou accessoires ne restent pas entreposés hors des locaux de rangement mis à la disposition par l'Inserm.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit ainsi que tout branchement sur les circuits dédiés à l'informatique ou aux appareillages destinés aux recherches.

Les échafaudages doivent être conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent en aucun cas, être en contact direct avec les parois. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégés, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de ces appareils ou produits est à la charge du titulaire.

## **ARTICLE 5 : CONTROLE DES PRESTATIONS**

### **5.1-Contrôles du titulaire**

Le titulaire assure le contrôle des prestations afin qu'elles soient réalisées conformément aux dispositions de l'accord cadre et de ses engagements décrits dans son mémoire technique.

La fréquence de ces contrôles est définie par le titulaire ; elle se doit d'être suffisante pour s'assurer de rendre des prestations de qualité sur l'ensemble des sites.

Le titulaire fournit à l'Inserm les comptes-rendus de ses contrôles dans un délai maximum d'un mois après leur réalisation.

### **5.2-Contrôles contradictoires**

Des contrôles qualité contradictoires seront effectués entre l'Inserm et le titulaire, une fois par semestre.

La date et l'heure de chaque contrôle seront indiquées par l'Inserm au titulaire par courriel, au minimum 5 jours ouvrés avant le contrôle.

Le titulaire s'engage à être présent.

La qualité des prestations effectuées sur les sites sera discutée entre l'Inserm et le titulaire lors des contrôles contradictoires.

S'il est fait état d'une ou plusieurs prestation(s) insatisfaisante(s), le titulaire devra y remédier en proposant des actions correctives.

Indépendamment des contrôles programmés, l'Inserm se réserve la possibilité de mettre en place un contrôle contradictoire à tout moment, notamment si la qualité des prestations s'est dégradée.

## **ARTICLE 6 : PROTECTION DES INSTALLATIONS**

**Le nettoyage du matériel informatique reste à la charge de l'Inserm.**

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués des lieux d'exécution des prestations, sans délai, au plus tard à la fin de chaque vacation. Les cartons doivent être découpés et emballés dans des containers prévus à cet effet.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

## **ARTICLE 7 : ORGANISATION DU TRAVAIL**

Les horaires sont définis dans les plans de prévention.

Le titulaire de l'accord cadre doit fournir un moyen de communication adapté pour permettre un contact permanent entre son personnel et la personne responsable de l'exécution du marché pour l'Inserm.

Le titulaire doit notamment :

- Communiquer à l'Inserm le temps nécessaire au nettoyage des locaux de la délégation, le nombre d'heures par jour, le nombre de personnes et le nombre d'heures total y compris le chef d'équipe pour réaliser ces prestations. Il décrit l'organisation de ses équipes ;
- Chiffrer les prestations hors forfait. Ces prestations sont réalisées dans un délai de 48 heures à compter de la demande de l'Inserm par bon de commande ;
- Concernant certaines prestations (vitrages...) le titulaire devra fournir des fiches d'interventions.
- Communiquer à l'Inserm les moyens humains et l'organisation qu'il met en place pour l'exécution du marché.

## **ARTICLE 8 : FOURNITURES**

L'approvisionnement des consommables sanitaires (papier essuie-mains ou bobines installées dans les sanitaires, savon solide ou liquide, papier toilette, sac hygiénique...) et le remplacement des sacs poubelles sont à la charge du titulaire.

Les fournitures utilisées pour le nettoyage des locaux de la délégation tels que chiffons, balais, seaux presse, produits de nettoyage des sols, vitreries et appareillages divers sont à la charge du titulaire.

Les fournitures mentionnées ci-dessus doivent être de bonne qualité et respecter les dispositions de l'article 17 du CCAP.

## **ARTICLE 9 : INSTALLATION SUR SITE**

### **9.1 – Stockage du matériel et des produits.**

Le stockage des produits doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il est limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et horaires autorisés par l'Inserm.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par les responsables de la délégation et aux frais du titulaire.

### **9.2 – Branchements**

- a) La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations est délivrée gratuitement par l'Inserm.
- b) Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire doit également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements tels que les appareils téléphoniques, informatiques, machines à photocopier lui est strictement interdit.

## **ARTICLE 10 : PARTICULARITES : LES LABORATOIRES**

L'accès aux laboratoires de confinements (L2/L3/L4) est interdit, de même les pièces dédiées à l'usage de la radioactivité et les animaleries.

En fonction de l'évaluation des risques et au cas par cas, d'autres types de pièces peuvent être exclues de la prestation.

Pour les pièces à usage de laboratoire (L1 et pièces de manipulations), il sera demandé uniquement le ramassage des poubelles prévues pour le papier et déchets ménagers, hors DASRI (celles-ci ne seront pas vidées par le personnel du titulaire).

Les prestations de nettoyage ne comprennent pas l'essuyage des paillasses.

D'une façon générale aucun matériel, récipient ou produit de laboratoire ne doit être manipulé par le personnel du titulaire.



## LEXIQUE

### DEFINITION DES TERMES RELATIFS AUX PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX

- Acide (produit)  
Produit dont le PH (potentiel hydrogène) est, dans la pratique de la profession, inférieur ou égal à 6,5.
- Alcalin (produit)  
Produit dont le PH est, dans la pratique de la profession, égal ou supérieur à 7,5.
- Antistatique (traitement)  
Traitement des revêtements textiles en vue d'éviter l'accumulation d'électricité statique
- Application  
Action d'étendre un produit sur une surface
- Aspiration  
Captage par dépression
- Astiquage  
Action de faire reluire en frottant
- Auréole  
Zone de teinte différente demeurant sur un revêtement ou un tissu après évaporation d'un produit de nettoyage
- Balayage  
Action de rassembler, à l'aide d'un balai, des poussières et déchets se trouvant au sol, en vue de leur évacuation
- Balayage humide  
Balayage à l'aide d'un balai à franges ou trapèze devant supporter un moyen humide pour le captage des poussières
- Biodégradabilité  
Aptitude d'une matière organique à être dégradée naturellement, milieu généralement aqueux, du fait des actions complexes d'organismes vivants (bactéries ....)
- Brossage  
Action de supprimer, à l'aide d'une brosse, l'adhérence d'une salissure
- Calcaire (traces de calcaire)  
Dépôt de sels de calcium contenus dans l'eau
- Chiffonnage  
Traînées laissées sur un revêtement après essuyage défectueux
- Concentration  
Teneur en produit d'une solution

- Cou lure  
Trace verticale, terne ou de teinte différente de celle du support, laissée par un ruissellement d'un liquide
- Crasse  
Couche adhérente de saleté
- Décapage  
Opération consistant à nettoyer une surface en enlevant, par action physique ou chimique d'un décapant, la couche ( la cape ) des impuretés la couvrant
- Décollement  
Action de détacher ce qui était collé
- Dépoussiérage  
Action de capter les poussières en les piégeant pour éviter de les recycler dans l'atmosphère
- Décrassage  
Opération consistant à enlever la crasse en utilisant le solvant approprié à la nature de la salissure et à celle du support
- Dégraissage  
Action d'enlever les taches de graisse en utilisant le solvant approprié
- Désinfection  
Pratique d'hygiène qui a pour objet la destruction des microbes indésirables
- Désinsectisation  
Pratique d'hygiène qui a pour objet la destruction des insectes capables de véhiculer certains germes pathogènes
- Désodorisation  
Action de neutraliser une odeur
- Détachage  
Opération consistant à supprimer les taches, à l'aide d'un produit approprié, sans altérer le support
- Détergent  
Produit contenant une matière active (agent de surface ) additionné ou non d'un renforçateur, d'adjuvants, de charges et d'additifs
- Dilution  
Addition d'un liquide à un produit concentré, en vue d'obtenir une solution prête à l'usage
- Emulsion  
Mélange d'eau et de substance liquide non soluble dans l'eau
- Encaustiquage  
Application d'encaustique ( cire + solvant ) sur une surface
- Encrassement  
Altération due à l'accumulation de crasse

- Erosion  
Usure d'un matériau sous l'action répétée d'un agent mécanique ou chimique
- Essorage  
Extraction d'un tissu de la plus grande partie du liquide qu'il a retenu
- Essuyage  
Action d'ôter par frottement un liquide, l'humidité ou la poussière
- Frottage  
Action de passer plusieurs fois, en appuyant, une brosse, une éponge ou un chiffon sur une surface
- Grattage  
Action de supprimer sur un support, à l'aide d'un outil approprié, les corps étrangers adhérents
- Imbibation  
Action d'imbiber (huiler, faire pénétrer un liquide)
- Imprégnation  
Action de faire pénétrer une solution ou un liquide dans un revêtement
- Lavage  
Action de nettoyer, en milieu aqueux, en utilisant un produit approprié
- Lessivage  
Action de nettoyer à l'aide de produits alcalins ( sodiques ou potassiques ) ou de produits à effet similaire
- Lustrage  
Action de rendre luisant par frottement, avec ou sans application d'un produit
- Neutre  
Produit dont le PH est, dans la pratique de la profession, compris entre 6,5 et 7,5
- PH  
Valeur caractérisant l'acidité, la neutralité ou la basicité d'un liquide
- Ponçage  
Opération consistant à polir ou à lisser une surface avec la pierre ponce ou avec une substance abrasive
- Pulvérisation  
Projection d'un produit réduit en fines particules
- Rabotage  
Action de dresser un parquet au moyen d'un rabot
- Ravivage  
Action consistant à redonner de l'éclat

- Récirage  
Action de nettoyer en frottant
- Rénovation  
Action consistant à redonner l'aspect du neuf
- Rinçage  
Elimination par eau nouvelle des résidus de produits de lavage, de lessivage ou de décapage
- Shampoing  
Préparation à base de matières actives pour le nettoyage de revêtements textiles
- Solution  
Liquide contenant un ou plusieurs corps dissous
- Spray méthode  
Méthode d'entretien de sol combinant la vaporisation d'un produit de nettoyage ou de protection et le brossage mécanique, afin d'obtenir en une seule opération l'élimination de salissures. Il s'en suit l'application d'une cire et le lustrage.