

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES (CCTP)**

DAF_2024_001400
(commun à tous les lots)

Relatif aux

**Accord-cadre composite passé au profit du GSBdD* du Grenoble-
Varces-Chambéry (GVC) pour des :**

**Prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie et la plonge du 13°
BCA de Barby situé à Chambéry, en Savoie (73), de la DMD, du CIRFA
situés en Savoie (73) et des sites rattachés ; du GAM de Modane situé
en Savoie (73) ; du 27° BCA à Cran-Gevrier (74) et ses sites rattachés,
du Camp de Chambaran (7° BCA) situé en Isère (38),
le nettoyage des locaux, de la vitrerie de la DMD et du CIRFA
d'Annecy (74) ; de l'EMHM à Chamonix (74) et ses sites rattachés**

* GSBdD = **G**roupement de **S**outien de la **B**ase de **D**éfense

Définition des cinq (5) lots :

- LOT 1 : prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie et la plonge du 13° BCA de Barby situé à Chambéry, en Savoie (73), de la DMD, du CIRFA situés en Savoie (73) et des sites rattachés
- LOT 2 : prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie ainsi que la plonge pour le GAM de Modane situé en Savoie (73)
- LOT 3 : prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie et de plonge pour le 27° BCA à Cran-Gevrier (74) et ses sites rattachés, le nettoyage des locaux, de la vitrerie de la DMD et du CIRFA d'Annecy (74)
- LOT 4 : prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie que la plonge du Camp de Chambaran (7° BCA) situé en Isère (38)
- LOT 5 : prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie de l'EMHM à CHAMONIX (74) et ses sites rattachés

Le présent document comporte trois (3) annexes :

- Annexe 1 : Détail des prestations numérotées de 1.1 à 1.5
- Annexe 2 : Schémas de déroulement numérotées de 2.1 à 2.6
- Annexe 3 : Fiche de contrôle qualité

Table des matières

ARTICLE 1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
ARTICLE 2. ORGANISATION GENERALE	4
2.1 <i>Descriptif général des prestations</i>	<i>4</i>
2.2 <i>Horaires.....</i>	<i>5</i>
ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	5
3.1 <i>Descriptif général.....</i>	<i>5</i>
3.2 <i>Prestations récurrentes.....</i>	<i>5</i>
3.3 <i>Prestations ponctuelles.....</i>	<i>6</i>
3.4 <i>Produits de nettoyage, lessiviels et consommables</i>	<i>7</i>
ARTICLE 4. PERSONNEL EN PLACE	8
4.1 <i>Personnel œuvrant.....</i>	<i>8</i>
4.2 <i>Personnel encadrant</i>	<i>8</i>
4.3 <i>Tenue vestimentaire.....</i>	<i>8</i>
4.4 <i>Spécificités d'hygiène et d'organisation pour le poste plonge (plonge et local plonge) et salle de restauration</i>	<i>9</i>
ARTICLE 5. LOCAUX MIS A DISPOSITION	9
ARTICLE 6. LA GESTION DES ABSENCES	10
6.1 <i>Absences programmées</i>	<i>10</i>
6.2 <i>Absences non programmées (maladies, accidents etc.).....</i>	<i>10</i>
ARTICLE 7. COMPETENCES ET CONTROLES	10
ARTICLE 8. QUALITE ATTENDUE ET OBLIGATION DE RESULTAT	10
8.1 <i>Qualités des prestations attendues.....</i>	<i>10</i>
8.2 <i>Obligation de résultat</i>	<i>11</i>

ARTICLE 1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet les prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie et la plonge du 13° BCA de Barby situé à Chambéry, en Savoie (73), de la DMD, du CIRFA situés en Savoie (73) et des sites rattachés ; du GAM de Modane situé en Savoie (73) ; du 27° BCA à Cran-Gevrier (74) et ses sites rattachés, du Camp de Chambaran (7° BCA) situé en Isère (38), le nettoyage des locaux, de la vitrerie de la DMD et du CIRFA d'Annecy (74) ; de l'EMHM à Chamonix (74) et ses sites rattachés.

Code CPV : 90910000-9 : services de nettoyage

90911000-6 : services de nettoyage de logements, de bâtiments et de vitres

Lieux d'exécution :

- Le 13e BCA de Barby situé à Chambéry, en Savoie (73), et ses sites rattachés
- Le DMD et le CIRFA et l'échelon social situés en Savoie (73)
- Le quartier commandant Paris situé à Modane en Savoie (73) – GAM de Modane
- Le quartier Tom Morel (27° BCA) situé à Annecy en Haute Savoie (74) et ses sites rattachés
- l'EMHM situé à Chamonix (74) et ses sites rattachés
- Le camp de CHAMBARAN (7° BCA) situé en Isère (38) et ses sites rattachés

Les prestations concernent :

- Le nettoyage des locaux dont la vitrerie
- Le nettoyage de l'hébergement
- La plonge

ARTICLE 2. ORGANISATION GENERALE

Les prestations objet du présent marché doivent être réalisées conformément aux dispositions définies par les documents de la consultation, et aux dispositions auxquelles le titulaire s'est **engagé dans son mémoire technique**.

2.1 Descriptif général des prestations

Les prestations des présentes clauses techniques concernent :

- **Des prestations récurrentes incluses dans le forfait :**
 - le nettoyage et l'entretien courant des locaux
 - le nettoyage et l'entretien courant de l'hébergement
 - la plonge
 - la fourniture des consommables
 - la fourniture des appareils à consommables
- **Des prestations ponctuelles à réaliser sur bons de commande (prix unitaires) :**
 - le nettoyage ponctuel ou complémentaire de locaux
 - le nettoyage ponctuel ou complémentaire de l'hébergement
 - les besoins ponctuels de la prestation plonge
 - la remise à blanc de locaux
 - la vitrerie
 - les prestations exceptionnelles, sur devis (événementiel type meeting, portes ouvertes par exemple)

Les prestations (récurrentes et ponctuelles) doivent être effectuées sur la base des annexes « schémas de déroulement » et complétées selon les annexes au CCTP « détail des prestations » (pour rappel : ces annexes au CCTP indiquent les superficies, les fréquences, les spécificités etc.)

La réalisation de prestations ponctuelles à bons de commande ne doit en aucun cas impacter la réalisation des prestations incluses au titre du forfait.

Pour les lots 1, 2, 3 et 4 - partie plonge :

A l'occasion d'un exercice ou d'une cérémonie de grande ampleur, les effectifs peuvent augmenter. Dans ce cas, une réactualisation du nombre de rationnaires est préalablement transmise au bénéficiaire a **minima 7 jours** avant le début de la prestation ponctuelle, en vue d'obtenir un devis sur une période bien définie.

La facturation sera effectuée conformément aux bordereaux de prix unitaires pour les plateaux supplémentaires ou en moins.

2.2 Horaires

Les prestations seront effectuées pendant les heures ouvrées, sauf dispositions contraires précisées dans les annexes 1.1 à 1.5 du présent CCTP.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 Descriptif général

Il s'agit de définir la fréquence et le mode opératoire des opérations de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel dont l'objectif est le suivant :

- ▶ Concourir à l'hygiène générale d'un établissement ;
- ▶ Maîtriser le niveau de contamination microbienne de l'environnement ;
- ▶ Maintenir le matériel et l'environnement en bon état.

Les prestations ont pour objet l'hygiène et la propreté des sites. Les opérations de nettoyage seront menées en conformité avec les normes et directives données par l'administration, et sans utiliser de produits ou de procédés interdits par la législation ou dont l'emploi est interdit dans le local concerné.

La nature et la périodicité des prestations à la charge du titulaire sont décrites :

- dans le présent cahier des clauses Techniques particulières (CCTP) ;
- dans ses annexes 1.1 à 1.5 « détails de prestations » (locaux, descriptif des prestations à effectuer) ;
- dans ses annexes « schémas de déroulement » :
 - 2.1 : nettoyage des locaux
 - 2.2 : plonge et local plonge
 - 2.3 : nettoyage du cercle hors plonge
 - 2.4 : prestations ponctuelles
 - 2.5 : déchets consommables et autres
 - 2.6 : exigences et référentiels

3.2 Prestations récurrentes

Elles correspondent au nettoyage de différentes pièces et des appareils sanitaires (lavabos, douches, W.C). Dans certains cas, il faut procéder à des entretiens pluri-journaliers : salles à manger, cuisine, par exemple, où l'entretien est nécessairement réalisé après chaque utilisation.

Ces prestations correspondent à l'entretien courant des sites. Elles sont caractérisées par l'absence de poussières, tâches, salissures, tartre sur la robinetterie ou tout autre défaut d'aspect sur une surface.

Le vidage des poubelles (déchets autres et déchets papiers) est inclus dans la prestation récurrente à effectuer par le titulaire.

Elles s'effectuent à des fréquences régulières telles que définies dans les annexes du CCTP.

3.3 Prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont des prestations de remise en état des locaux et/ou du nettoyage de la vitrerie. Elles font l'objet d'une demande par bons de commande et sont conformes aux bordereaux de prix unitaires des prestations ponctuelles (bordereaux de prix 1b à 5b) de chaque lot.

Les prestations ponctuelles concernent toutes les prestations non incluses dans les prestations récurrentes telles que :

- les remises à blanc de tous types de locaux ;
- le nettoyage complémentaire de tous types de locaux ;
- les remises à blanc et recouches spécifiques à l'hébergement et l'hôtellerie ;
- la vitrerie ;
- un nettoyage complémentaire spécifique à la partie plonge ;
- la prise en compte de plateaux supplémentaires/en moins (le montant du plateau sera facturé à la hausse comme à la baisse **à compter de 20% sur la base du nombre estimé** dans les annexes de la plonge du CCTP). Sans cette hausse ou baisse de 20 %, le prix mensuel sera celui indiqué dans le bordereau de prix forfaitaire.

EXEMPLE :

Nombre de plateaux estimés initialement dans le cahier des charges: 1 000 plateaux par mois

Prix du forfait mensuel pour 1 000 plateaux: 1 100 € HT

Prix d'un plateau (partie BDC) : 1 € HT

Dans le cas de 20 % de plateaux EN PLUS par mois: 1 000 plateaux + 20% de plateaux supp = 1 200 plateaux pour le mois

=> On paie 1 000 plateaux + 200 plateaux supplémentaires (soit 1 € HT x 200 = 200 € HT)

► pour 1 200 plateaux on paiera 1 100 € HT (forfait) + 200,00 € HT (plateaux supplémentaires) = 1 300 € HT pour le mois

Dans le cas de 20 % de plateaux en MOINS par mois: 1 000 plateaux - 20% de plateaux supp = 800 plateaux pour le mois

=> On paie 1 000 plateaux - 200 plateaux (soit 1 € HT x 200 = 200 € HT)

► pour 800 plateaux on paiera 1 100 € HT (forfait) - 200,00 € HT (plateaux supplémentaires) = 900 € HT pour le mois

La prestation ponctuelle concerne l'entretien d'un ensemble constituant un local :

- mobiliers, équipements...
- éclairages, radiateurs, surfaces verticales (murs, portes, plinthes), sol...

Vitrerie

La vitrerie comprend le nettoyage de:

- la vitre intérieure et extérieure,
- le rebord de fenêtre intérieur et extérieur,
- le contour de fenêtre intérieur et extérieur,
- l'intérieur des joints intérieurs et extérieur,
- l'enlèvement de la poussière et toiles d'araignée sur le pourtour intérieur et extérieur.

Les métrés des surfaces vitrées indiqués dans les annexes 1.1 à 1.5 sont donnés à titre indicatif.

3.4 Produits de nettoyage, lessiviels et consommables

Produits de nettoyage

Les produits sont à la charge du titulaire sauf stipulations contraires spécifiée dans les annexes du CCTP.

Attention :

100% des produits utilisés doivent être « verts », écolabel national (certification « NF Environnement », AFNOR ou équivalent) et/ou européen (ECOCERT ou équivalent).

Pour la plonge :

Au moins 80% des produits utilisés doivent être « verts », écolabel national (certification « NF Environnement », AFNOR ou équivalent) et/ou européen (ECOCERT ou équivalent) et 100 % bactéricides.

Il lui appartient de choisir le produit de nettoyage le plus adapté à la surface à nettoyer (dégraissant, désinfectant, etc..) conformément à l'article 7.9 du Cahier des Clauses Administrative Particulières (CCAP).

Produits lessiviels

Les produits lessiviels sont à la charge du titulaire sauf stipulations contraires spécifiée dans les annexes du CCTP.

Ces produits ne doivent pas, non plus, conduire à une usure ou un vieillissement des surfaces (couleur, brillance, relief), quelle que soit leur nature.

La liste des produits, des consommables, leurs fiches techniques et leur mode d'utilisation (notamment le dosage) sont détaillés dans le mémoire technique du titulaire et constituant son offre.

Consommables

Les consommables sont à la charge du titulaire sauf stipulations contraires spécifiée dans les annexes du CCTP.

Appareils à consommables

Les appareils à consommables sont à la charge du titulaire sauf stipulations contraires spécifiée dans les annexes du CCTP.

Energie

Eau : l'eau nécessaire à l'exécution des prestations est fournie gratuitement par le bénéficiaire ;

Électricité : l'énergie électrique nécessaire à l'exécution des prestations ainsi que celle consommée par le titulaire dans les locaux qui lui sont mis à disposition est fournie gratuitement par le bénéficiaire.

Le titulaire s'engage à ne pas utiliser cette énergie pour d'autres prestations que celles dédiées aux prestations qui lui sont confiées.

ARTICLE 4. PERSONNEL EN PLACE

Le titulaire s'engage à mettre en place les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations en nombre suffisant et en corrélation avec des volumes horaires adéquats.

4.1 Personnel œuvrant

Les agents d'exécution doivent pouvoir **lire et comprendre les fiches produits**.

La compréhension, de leur part, des règles particulières d'hygiène ou de sécurité ne doit soulever aucune difficulté. Dans le cas où un contrôle de l'Administration révèle un manquement à cette règle, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires.

Pour chaque personnel, l'entreprise titulaire doit rédiger des fiches de poste précisant :

- le (ou les) secteur(s) d'intervention,
- les horaires d'intervention,
- la liste des tâches à effectuer ainsi que les procédures à appliquer,
- la liste des matériels et des produits mis à disposition et les dosages à respecter.

Une copie de ces fiches doit être fournie au représentant de l'Administration chargé du suivi, avant le début d'exécution des prestations.

4.2 Personnel encadrant

Le taux d'encadrement du personnel œuvrant doit être suffisant au regard de la prestation à effectuer et du nombre de personnel en place et en fonction du site.

Ce personnel d'encadrement ou son remplaçant doit être titulaire d'une formation adaptée.

Il est en relation permanente avec le représentant du site concerné et doit se rendre aux convocations de cette personne en cas d'insuffisances constatées ou de consignes particulières à donner au personnel en place. Il participe aux réunions périodiques organisées par les sites portant sur les prestations du marché.

Il ne peut pas, sauf exception, être occupé au nettoyage. Il doit se consacrer :

- à l'encadrement et discipline du personnel,
- au suivi du mode d'exécution des prestations,
- au contrôle qualité et d'une manière générale de l'application du présent CCP.

Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour remplacer les personnels indisponibles ou absents par un personnel de qualification au moins égale au personnel à remplacer.

4.3 Tenue vestimentaire

Tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, doivent porter en permanence un signe distinctif de leur entreprise.

Aucun agent ne peut être admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail et des EPI, s'il est démuné de son signe distinctif ou s'il présente une tenue négligée.

4.4 Spécificités d'hygiène et d'organisation pour le poste plonge (plonge et local plonge) et salle de restauration

IMPORTANT : Il est primordial que le nettoyage des salles de restauration et du mobilier de salle soit effectué avant le début de service, c'est-à-dire avant l'ouverture du restaurant à la clientèle (Cf. annexes au CCTP).

Pour le personnel mis en place

Outre le minima exigé mis dans le schéma de déroulement correspondant au poste plonge, le titulaire doit veiller à :

- la bonne pratique d'hygiène (BPH), tenue et port des EPI, visites médicales d'aptitude à l'emploi, etc.
- la mise en place d'un effectif minimum pour respecter la sectorisation des tâches « propres/souillées » : un nombre minimum de 2 personnes est nécessaire (une en entrée, une en sortie de laverie). A défaut, sur les petites plonges, des consignes de BPH sont à appliquer dont l'utilisation judicieuse de gants à usage unique associée au lavage des mains ;
- la formation du personnel et encadrement (compréhension des consignes, réalisation des enregistrements, supervision des travaux réalisés, etc.).

Pour la répartition, le planning des tâches et consignes de sécurité alimentaire

- la réalisation d'un PND (plan de nettoyage et désinfection) adapté par local, surfaces, et matériels, avec fréquences des opérations d'entretien (journalières, hebdomadaires, mensuelles ou plus) et enregistrement des opérations effectuées ;
Ce PND, mis en place par le prestataire, comprend l'affichage des protocoles pour chaque zone ou équipement, ainsi que l'enregistrement périodique des opérations. Les fiches de données de sécurité des produits utilisés sont communiquées au gérant du restaurant. La vérification du dosage des produits dans les installations de distribution est à la charge du prestataire.
- le choix des produits et petits matériels d'entretien adaptés au PMS (plan de maîtrise sanitaire): les produits éco-labellisés (dits « verts »), les caractéristiques « bactéricides voire fongicides » sont impératives pour les lavages réalisés à la main (plonge batterie manuelle, ou en cas de panne de la machine) ;
- le prétraitement des déchets (tri, matériel et consommables) ;
- l'évacuation des déchets ;
- le contrôle du turn-over du personnel

ARTICLE 5. LOCAUX MIS A DISPOSITION

Conformément à l'article R.4513-8 du Code du travail, l'administration met à disposition des agents du titulaire, à titre précaire et gratuit sans occupation privative et sans pouvoir établir d'autres installations fixes ni modifier celles existantes, un ou plusieurs local (aux) salubre(s) permettant :

- le changement de leurs effets personnels et la sécurité de ceux-ci,
- l'entreposage des matériels.

Les agents du prestataire doivent maintenir les locaux mis à leur disposition en état de propreté.

ARTICLE 6. LA GESTION DES ABSENCES

Un vivier de remplacement de personnel disposant d'une habilitation, doit être prévu dans le cadre du marché afin d'éviter toute rupture de prestation.

Chaque personnel absent est remplacé, par un agent formé. L'Administration refuse les remplacements effectués avec un personnel non formé.

6.1 Absences programmées

Dans le cas d'une absence programmée, le personnel doit être remplacé, à compter du 1^{er} jour d'absence prévue, par un agent de qualification équivalente ou supérieure.

6.2 Absences non programmées (maladies, accidents etc.)

Dans le cas d'une absence non programmée, le remplacement du personnel absent doit être effectué dans un délai **maximum de 24h**. L'agent de remplacement doit être de qualification équivalente ou supérieure.

Le titulaire procède au remplacement nombre pour nombre des personnels. Ces absences ne dégagent pas le titulaire de son obligation de résultat.

ARTICLE 7. COMPETENCES ET CONTROLES

Le titulaire s'engage à respecter, vis à vis de ses agents, toutes les dispositions du code du travail et conventions collectives en vigueur et notamment celles relatives au suivi médical.

La formation des agents du titulaire, employés sur les sites concernés (connaissance des locaux, des installations ...) est à la charge du titulaire. Elle doit être réalisée avant la date de début d'exécution des prestations.

L'Administration se réserve la possibilité de contrôler les connaissances professionnelles et la compétence de chaque agent du titulaire notamment en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité.

Dans le cas où le contrôle révèle une méconnaissance des règles ou un défaut de formation, le titulaire doit immédiatement prendre les mesures nécessaires.

ARTICLE 8. QUALITE ATTENDUE ET OBLIGATION DE RESULTAT

8.1 Qualités des prestations attendues

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux et doivent être irréprochables. Leur qualité doit être satisfaisante au regard des critères suivants : aspect, confort, hygiène et sécurité.

Les facteurs qui déterminent la sensation de bien-être dans le domaine du nettoyage sont :

Perceptions olfactives : les prestations doivent supprimer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures ;

Perceptions tactiles : les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées soient agréables au toucher ou au contact.

Perceptions visuelles : les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées soient agréables au regard.

8.2 Obligation de résultat

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, à la législation en vigueur et aux conventions collectives de la profession, notamment en ce qui concerne la sécurité.

En tout état de cause, le titulaire est tenu à une **obligation de résultat** pour l'ensemble des prestations.

A ce titre, il devra mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations conformément à son dossier technique transmis dans le cadre de son offre.

Il est rappelé que les prestations doivent être conformes à l'annexe 1 « détail des prestations » et 2 « schémas de déroulement numérotés de 1 à 6 » du présent CCTP.