

Marché de prestations de nettoyage

C.C.T.P.

n° de référence du marché :
2025-ENSAD Dijon- Ménage

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ / Prestations de nettoyage associé à une obligation de résultat

Le marché concerne le nettoyage des locaux et surfaces vitrées pour le site de l'Ecole Nationale Supérieure d'Art et Design de Dijon.

Nomenclature CPV : 90919200 – 4 – Service de nettoyage de bureaux
90911300 – 9 - Service de nettoyage de vitres

Le marché n'est pas alloti.

Le marché impose au Titulaire une **obligation de résultat**.

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent document et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens compatibles avec l'activité des bâtiments et qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP et dans tous les documents qui y sont liés ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Titulaire pour satisfaire à ses obligations.

Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

Les moyens décrits dans le présent CCTP et dans ses annexes ne sont pas limitatifs.

En outre, l'avis ou l'acceptation de la direction de l'ENSAD sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire apporte toutes solutions aux insuffisances constatées dans les délais fixés au présent CCTP.

Les éléments indiqués dans les cadres de réponse demandés engagent contractuellement le titulaire.

Le titulaire est réputé avoir établi sa proposition financière en prenant en compte l'ensemble des contraintes et du présent cahier des clauses.

Le prix forfaitaire est le prix qui rémunère le titulaire pour l'ensemble des prestations, quels que soit le temps passé, le nombre de personnes, le matériel déployé ou des quantités de matériels, consommables ou de produits livrés.

Les surfaces renseignées ou déduites des plans sont données à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle, le prix proposé est forfaitaire et ne dépend donc pas de la surface. Le Titulaire est réputé avoir remis son offre :

- en ayant une connaissance exhaustive des locaux et de ses contraintes
- en ayant bien pris en compte l'ensemble des exigences du présent cahier des charges

Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

Ainsi le prix forfaitaire ne sera modifié uniquement que dans le cas où un élément impactant du cahier des charges sera introduit ou modifié ou si le périmètre du bâtiment est modifié.

ARTICLE 2 – GÉNÉRALITÉS SUR LE NETTOYAGE DU BÂTIMENT

2.1 Personnel

2.1.1. Profil du personnel

Le personnel affecté au nettoyage du site devra être du personnel de l'entreprise suffisamment qualifié pour s'acquitter des tâches relevant de sa compétence.

Le personnel devra également avoir une parfaite connaissance du site sur lequel il est appelé à exercer son activité.

Le CV de la personne identifiée comme le responsable de la prestation est fourni lors de la remise des offres. Il pourra être demandé à nouveau par la direction de l'ENSAD en cours de marché.

2.1.2 Expérience du personnel et agrément préalable

Aucun agent de nettoyage ne pourra exercer d'activité dans le bâtiment, sans avoir reçu au préalable, une formation minimum, auprès d'un agent titulaire en poste, sous la responsabilité et à la charge du titulaire.

Les agents de nettoyage et le responsable devront avoir obtenu l'agrément préalable exigé à l'article 12.1 du CCAP.

2.1.3 Modification

L'effectif employé du titulaire sur le site ne pourra être modifié sans l'accord de la direction de l'ENSAD.

Tout nouvel agent employé, de façon régulière, sur le site devra faire l'objet d'un signalement préalable au la direction de l'ENSAD.

2.1.4 Consignes Générales

Avant toute intervention de nettoyage :

- ⇒ Aération des locaux si les fenêtres peuvent s'ouvrir et si rien n'entrave leur ouverture.

Pendant l'intervention de nettoyage :

- ⇒ Tout éclairage superflu devra être évité ;
- ⇒ Les dispositions seront prises pour ne pas laisser couler l'eau inutilement ;
- ⇒ Il est interdit de débrancher le matériel en place et notamment le matériel informatique.

Après l'intervention du nettoyage :

- ⇒ Les meubles et objets doivent être remis à leur place initiale ;
- ⇒ Il convient de veiller à la fermeture des fenêtres et des portes, et à l'extinction des lumières.

2.2 Produits d'entretien

Tous les produits de nettoyage et d'entretien fournis par le titulaire doivent être adaptés à l'exécution des prestations. Ces produits devront répondre à des critères écolabel et être de préférence de marque NF Environnement ou équivalent.

Seront privilégiés :

- Les produits concentrés (optimisation logistique et emballage)
- Les produits rechargeables
- Les produits dont la biodégradabilité a été démontrée.

Les produits d'entretien des sols ne rendront pas ces derniers glissants.

Le prestataire devra fournir la liste et les caractéristiques des produits proposés et les fiches de données de sécurité un mois avant le démarrage des prestations.

Le la direction de l'ENSAD se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers.

Tout produit interdit devra aussitôt être retiré du stock et remplacé par le prestataire.

L'affichage réglementaire sera mis en place par le prestataire tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.

Le la direction de l'ENSAD met à disposition du titulaire des locaux destinés à entreposer les matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations courantes. Ces locaux devront être entretenus dans les mêmes conditions que les autres locaux.

Aucun matériel ou produit ne devra être entreposé en dehors des locaux prévus à cet effet.

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux dans les sites. Le Titulaire ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte des sites, autres que ceux nécessaires à sa

consommation journalière. Les produits corrosifs ou hautement inflammables ne peuvent être stockés à demeure.

2.3 Produits sanitaires

La politique du site en matière de produits sanitaires est définie dans les besoins recensés par les gestionnaires de site.

2.4 Fournitures eau et électricité

La fourniture d'eau et d'électricité nécessaire à la stricte exécution des prestations sera assurée gratuitement par le site.

ARTICLE 3 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

3.1 Surfaces des locaux et de la vitrerie

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Aussi, le titulaire est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.

3.2 Description des prestations prévues au marché

Les équipes mises en place par le titulaire devront être suffisantes au regard des prestations à effectuer et des critères qualité à respecter. Le titulaire s'engage à assurer, pour les prix définis à l'acte d'engagement, le nettoyage, l'entretien des locaux et installations en mettant en place les moyens humains et techniques nécessaires et suffisants pour effectuer les prestations définies ci-après.

La liste du personnel transmise correspond au marché actuel (éléments de reprise du personnel). Ces informations ne doivent pas faire obstacle aux obligations prévues par l'article 7.2 de la Convention collective nationale des entreprises de propreté du 26 juillet 2011 que le prestataire est tenu d'appliquer.

Les prestations régulières sont décrites dans le document « Prestations / Fréquences » (l'ensemble des prestations non grisées correspond au forfait à chiffrer par le candidat au moment de la remise des offres).

La vitrerie constitue la partie à prix unitaires à chiffrer par le candidat au moment de la remise des offres.

3.3 Prestations hors marché

La direction de l'ENSAD peut être amené à demander au titulaire de réaliser des prestations ponctuelles, non prévues dans l'annexe financière. Ces prestations exceptionnelles non prévues au forfait et non listées dans les prix unitaires pourront faire l'objet d'un devis traité hors marché.

ARTICLE 4 – HORAIRES ET JOURS D'INTERVENTION

4.1 Horaires et jours de travail

Pour le nettoyage des locaux du lundi au vendredi, les prestations devront être exécutées **en journée**.

Sur la base d'une analyse conjointe (titulaire et la direction de l'ENSAD) du fonctionnement et de l'activité, le prestataire devra, dans les 6 mois qui suivent le démarrage du marché, mettre en place le nettoyage en journée et rechercher toute solution permettant de privilégier les horaires **en continu**.

Les modalités proposées par le titulaire devront faire l'objet d'une validation expresse par la direction de l'ENSAD. Une période de test pourra être envisagée avant de généraliser le nouveau dispositif.

Pour le nettoyage de la vitrerie, les travaux devront être exécutés en semaine entre 8h00 et 12h00.

ARTICLE 5 – GESTION DES DÉCHETS

La politique du site en matière de gestion des déchets est définie dans les besoins recensés par la direction de l'ENSAD.

ARTICLE 6 – VÉRIFICATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

La qualité des prestations devra permettre de maintenir un degré élevé de propreté assurant un confort d'utilisation très satisfaisant.

6.1 Contrôle de l'exécution des prestations

6.1.1 Outils à mettre en place par le Prestataire

A minima, un cahier de liaison et d'émargement est mis en place sur le site, par le titulaire. Ce cahier permet de tenir compte du degré de satisfaction des usagers. Il doit être consulté quotidiennement. Les doléances peuvent être le point de départ d'une opération de vérification.

Les horaires et le nom de chaque agent y sont spécifiés. Ce cahier peut être contrôlé par la direction de l'ENSAD.

Il est également utilisé pour assurer la vérification du respect des effectifs.

Il est rangé dans un endroit accessible aux deux parties.

La direction de l'ENSAD :

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

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le service bénéficiaire ;
- Note l'achèvement des prestations demandées.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

6.1.2 Dysfonctionnement sur la qualité de service / Signalement par le gestionnaire / Délais d'actions correctives pour le titulaire

Le titulaire doit remédier, dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique, à tout dysfonctionnement sur la qualité de service,

- signalé par le service bénéficiaire (sur le cahier de liaison ou par l'envoi d'un mail)
- ou identifié par le service bénéficiaire lors d'un contrôle des prestations (sur l'annexe 2 du CCAP) :

Le titulaire devra remédier au dysfonctionnement dans un **délai maximal** de :

- **24 h** pour une anomalie signalée comme urgente (rupture consommable, sanitaire,...)
- **3 jours ouvrés** pour une anomalie signalée comme courante

(sauf précisions de conditions dérogatoires plus avantageuses accordées exceptionnellement par la direction de l'ENSAD).

À défaut d'actions correctives dans les délais, et validées comme pertinentes par la direction de l'ENSAD, il sera appliqué au titulaire une pénalité forfaitaire d'un montant de 250 €.

6.1.2 Réunions de suivi

Des réunions mensuelles de suivi sont mises en place dès le début du marché entre la direction de l'ENSAD et l'inspecteur d'encadrement et/ou le contremaître du titulaire.

Les réunions ont pour objet :

- d'établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations,
- de rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail, de la qualité de la prestation et du respect de la sécurité des locaux,
- de faire le point sur les effectifs du Prestataire (présence, remplacement...),
- de mettre à jour le calendrier des prestations.

6.2 Contrôles effectués par le titulaire : contrôles internes

Le Titulaire doit effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et résoudre les dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par la direction de l'ENSAD.

Le contenu et les résultats de ces contrôles sont systématiquement transmis à la direction de l'ENSAD.

6.3 Autres contrôles : programmés, à la demande ou inopinés

Les contrôles programmés : (fréquence minimale : 1 fois par mois)

(La fréquence minimale de ces contrôles pourra être diminuée sur proposition unilatérale et écrite de la direction de l'ENSAD. La fréquence pourra être augmentée ou rétablie en fonction de la situation par la direction de l'ENSAD).

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le titulaire et la direction de l'ENSAD procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles. La date et l'heure du contrôle sont confirmées par les gestionnaires de site au titulaire par courriel, au minimum 72 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent. L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel. Au-delà de 2 absences consécutives du titulaire pour les contrôles qualité fixés et convenus dans les délais, le responsable de site applique les pénalités prévues à l'article 10.3 du CCAP. Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage et avant réoccupation des locaux par les agents. Au démarrage de ces contrôles programmés, la direction de l'ENSAD choisit 2 zones à contrôler et remplit l'annexe 2 du CCAP intitulée « *Contrôle des prestations* ».

Les contrôles à la demande : (fréquence maximale : 2 fois par mois)

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le service bénéficiaire peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire. Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable de 10 jours ouvrés. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le service bénéficiaire pourra avoir recours à un contrôle inopiné. Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage et avant réoccupation des locaux par les agents. Au démarrage de ces contrôles à la demande, la direction de l'ENSAD choisit 2 zones à contrôler et remplit l'annexe 2 du CCAP « *Contrôle des prestations* ».

Les contrôles inopinés (cas de dégradation manifeste de la qualité) :

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat. Ce sont des contrôles contradictoires d'urgence où la présence du titulaire est obligatoire. La date, l'heure, les zones sont choisies par l'administration. Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis. La convocation ne peut être réalisée que pendant les jours ouvrés et avant 18h00. Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage et avant

réoccupation des locaux par les agents. Au démarrage de ces contrôles à la demande, la direction de l'ENSAD choisit 2 zones à contrôler et remplit l'annexe 2 du CCAP « *Contrôle des prestations* ».

ARTICLE 7 – PRESCRIPTION DE SÉCURITÉ

Le personnel mentionnera sa présence sur le cahier de liaison et d'émargement dont la localisation sera précisée par la direction de l'ENSAD.

L'entreprise effectuera ses prestations en prenant toute mesure pour éviter les intrusions dans l'immeuble et son personnel sera facilement identifiable (badge/ insigne et tenue vestimentaire au nom de l'entreprise). Cette identification est obligatoire. Le personnel s'engagera à ne faciliter l'entrée d'aucune autre personne sur le site.

La direction de l'ENSAD mettra à disposition du titulaire des clés/badges en quantité suffisante pour lui permettre d'accéder à l'ensemble des locaux concernés, et lui permettre d'effectuer les prestations. Les moyens d'accès devront être pris en début de service et restitués en fin de poste selon les modalités précisées par la direction de l'ENSAD.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation des clés/badges remis à son personnel et de leur garde. Ces clés/badges sont restituées à tout moment sur simple demande de la direction de l'ENSAD.

L'absence de restitution peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché. Dans ce cas, il peut être demandé de remplacer toutes les serrures concernées.

Toute copie de ces badges ou clés est interdite et peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché.

Le Titulaire est tenu de signaler immédiatement à la direction de l'ENSAD toute perte de clé.

Chaque jour, avant de quitter le site, le personnel du titulaire devra fermer toutes les fenêtres, les portes et éteindre la lumière des bureaux.

Dans le cas de l'inobservation de ces consignes de sécurité, la direction de l'ENSAD sera dans l'obligation d'arrêter les opérations de nettoyage et elles ne pourront reprendre que lorsque toutes les prescriptions de sécurité auront été mises en œuvre.

Un plan de prévention est établi dans les conditions définies à l'article 15 du CCAP.

Des dispositifs de protection doivent être installés lors de l'exécution des prestations pour la protection du personnel du Titulaire et des utilisateurs, et afin d'empêcher l'accès des personnes et des véhicules dans la zone concernée.

Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec la direction de l'ENSAD, et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures aux bâtiments, en voirie en particulier (notamment pour le nettoyage des ouvrages vitrés en hauteur).

Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté (plates-formes, escabeaux, ...) et le maintien en parfait état de fonctionnement.

Le Titulaire met en place tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel.

Concernant le nettoyage des ouvrages vitrés situés en hauteur (fenêtres fixes en façade, Cloisons / garde-corps des cages d'escalier, Verrières et fenêtres en toiture, Puits de lumière...) : le titulaire devra se conformer à la réglementation du travail.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

Les travaux devront être exécutés sous l'autorité d'un responsable du titulaire qui devra se conformer strictement aux prescriptions de la direction de l'ENSAD. Ce dernier se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat des personnes de l'entreprise de nettoyage.

ARTICLE 9 – INFORMATIONS POUVANT ÊTRE DEMANDÉES À TOUT MOMENT DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ AU TITULAIRE

En complément du dépôt de l'offre et à tout moment de l'exécution du marché, le titulaire doit pouvoir fournir, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, les éléments suivants la direction de l'ENSAD qui en ferait la demande :

1. Qualification et formation du personnel par catégorie d'encadrement, exploitation- exécution, leur définition de fonction, leur effectif, leur tenue.
2. Ressources matérielles : nombre et type de matériel utilisé sur site
3. Produits : la qualité et le prix unitaire des produits de nettoyage utilisés et les méthodes de signalisation des produits au personnel de nettoyage, fréquence de renouvellement des fournitures sur site
4. Organisation : les entreprises de nettoyage fourniront un planning de travail déterminant avec précision par zone les périodicités et les actions à effectuer
5. Informations concernant la formation des agents à la sécurité au travail, via une attestation.

ARTICLE 10 – INFORMATIONS À COMMUNIQUER / ET À RECUEILLIR PAR LE TITULAIRE AVANT LE DÉMARRAGE DU MARCHÉ

1. Le titulaire dispose d'un plan détaillé du site que la direction de l'ENSAD lui a remis lors de la **visite obligatoire** de site effectuée avant la remise des offres.
2. En amont de mise en place du marché et dans la cadre de la prévention des risques liés à la coactivité, les installations et les matériels, la direction de l'ENSAD et le titulaire établiront **conjointement et obligatoirement** un plan de prévention avant toute intervention (art.R.4511-1 et suiv. du code du travail). Ce plan est remis également à la médecine du travail.
3. Le titulaire fournit la direction de l'ENSAD les fiches - produits qui seront utilisés FDS (fiche de données de sécurité) et les consignes communiquées aux salariés pour leur utilisation,
4. Le titulaire remet à la direction de l'ENSAD la liste nominative des salariés ainsi que leur qualification, leurs fiches de tâches (missions sur le site) leur fonction exacte, le planning d'intervention, horaires, jours d'intervention, durée,
5. Pour une meilleure efficacité, le Titulaire demande à la direction de l'ENSAD un temps d'échange notamment sur les points suivants :
 - les modalités de suivi du marché,
 - l'opération de nettoyage des vitres adossées à l'usage et vie du site,
 - la répartition des points d'eau accessibles, les distances entre les vestiaires et les zones à effectuer