

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

Marché n° 25 003 PC

Prestations de nettoyage courant de locaux à usage de bureaux au siège administratif du Parc national de Port-Cros, à Hyères

Table des matières

<u>OBJET DU MARCHE.....</u>	<u>3</u>
<u>CONTEXTE.....</u>	<u>3</u>
<u>Spécifications techniques.....</u>	<u>3</u>
<u>Produits utilisés.....</u>	<u>3</u>
<u>Tri sélectif.....</u>	<u>3</u>
<u>Respect des économies d'énergie et d'eau.....</u>	<u>3</u>
<u>Les consommables.....</u>	<u>4</u>
<u>Qualité du service.....</u>	<u>4</u>
<u>Niveau de qualité attendu.....</u>	<u>4</u>
<u>Spécifications techniques particulières pour le nettoyage et entretien de locaux du Castel.....</u>	<u>5</u>
<u>Contexte et planning.....</u>	<u>5</u>
<u>Prestations attendues.....</u>	<u>6</u>

OBJET DU MARCHÉ

Il s'agit de prestations d'entretien et de nettoyage courant du siège administratif du Parc national de Port-Cros (PNPC), au castel Sainte-Claire, à Hyères.

CONTEXTE

Le Parc national de Port-Cros s'engage, de par ses missions et par les directives réglementaires qui les confortent, à la mise en place d'une démarche éco-responsable.

Par conséquent, les prestations attendues au titre du présent marché doivent impérativement répondre aux exigences suivantes :

- maîtrise des consommations d'énergie et d'eau,
- respect des consignes de tri des déchets,
- utilisation de produits nettoyants multi-usages et sanitaires répondant aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent,
- limitation des impacts environnementaux des matériels de nettoyage utilisés.

Spécifications techniques

Produits utilisés

Les produits proposés pour le nettoyage et l'entretien des locaux doivent présenter des performances environnementales répondant aux exigences de l'éco-label européen ou équivalent.

De plus, le titulaire doit être à même de garantir le niveau de propreté exigé en limitant le nombre de produits utilisés et la quantité utilisée.

Exception peut être faite pour les produits utilisés ponctuellement : détartrants (ou autres) nécessaires à une remise en état, et désinfectants utilisés selon les contraintes imposées par la gestion de crise sanitaire.

Tri sélectif

Le titulaire collecte les déchets de papier et de cartons dans des bacs spécifiques destinés au recyclage.

Il assure également une bonne gestion des emballages de tous les produits et matériels utilisés pour réaliser la prestation.

Respect des économies d'énergie et d'eau

Les agents en charge d'effectuer les prestations de nettoyage et d'entretien veillent à limiter l'éclairage systématique des tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques, notamment lorsqu'il s'agit d'aérer les locaux.

Il est également attendu que la consommation d'eau soit limitée par les bonnes pratiques des agents de nettoyage et par les matériels et produits utilisés pour l'entretien. Par conséquent, les méthodes de nettoyage attendues doivent avoir un faible impact sur l'environnement.

Lors de l'exécution des prestations, si le personnel du titulaire constate un dysfonctionnement d'une chasse d'eau ou d'un robinet, il doit impérativement en informer le PNPC dans les plus brefs délais et le consigner dans le cahier de liaison.

Les consommables

Les gants, vêtements de travail, sacs de déchets et outils d'essuyage (éponges, microfibres, etc.) sont à la charge du titulaire.

Les produits d'hygiène (papier toilette, essuie mains, savon pour les mains) et de nettoyage de la vaisselle (éponges et liquide vaisselle) sont mis à disposition par le PNPC et le titulaire se charge de les placer.

Qualité du service

Le titulaire assure la qualité des prestations effectuées par la mise en place d'une planification adaptée des tâches et d'un suivi qualitatif des prestations.

A cette fin, le titulaire met un cahier de liaison à disposition du PNPC.

Crise sanitaire

En cas de crise sanitaire, le titulaire informe le PNPC du protocole à mettre en place. Si la mise en œuvre de ce protocole induit un coût supplémentaire, un avenant est établi.

Moyens mis à disposition du titulaire par le PNPC :

Locaux permettant l'entreposage de matériels et de produits destinés à l'exécution de la prestation dans un local en rez-de-chaussée et un autre au premier étage (aspirateur, etc.).

L'eau et l'électricité sont mis à disposition par le PNPC.

Stationnement gratuit autorisé durant l'exécution des prestations dans le parc du Castel Sainte-Claire à condition de ne pas entraver la circulation des autres véhicules autorisés (PNPC, Mairie, livraison),

Niveau de qualité attendu

Il s'agit de prestations d'entretien et de nettoyage courant.

Le niveau de qualité attendu correspond au standard appliqué pour chacun des lieux visés par les deux lots (nettoyage fréquent ou nettoyage irréprochable) :

- bureaux
- salles de réunion
- sanitaires (WC et douche) et cuisines

Les résultats attendus en terme qualitatif sont :

- la propreté (faible présence de salissures en dépôt ou en suspension dans l'air),
- l'hygiène (garantie du maintien de zones assainies, en particulier pour les sanitaires y compris douches, et cuisines),
- le confort (notamment olfactif, et sols non glissants, surfaces nettes non collantes, etc.)

- l'aspect visuel (résultat de la mise en œuvre des items ci-dessus).

Le titulaire a une obligation de résultat. Le titulaire s'engage à respecter les moyens qu'il a proposés dans son offre pour atteindre les résultats demandés (composition des équipes, nombre d'agents, durée et fréquence des interventions).

Il est cependant apporté à connaissance du titulaire que, par expérience, le nombre d'heures minimal à consacrer à la prestation est de 12 heures par semaine (hors exécution des prestations mensuelles et annuelles).

Il doit, de plus, veiller à ce que les prestations soient menées en tenant compte des contraintes particulières énoncées ci-après, notamment en ce qui concerne le choix des jours et des heures d'intervention.

Le planning proposé doit permettre d'assurer un niveau de propreté constant des locaux et notamment des sanitaires. Si le titulaire a latitude pour proposer des jours et les heures de passage, son planning est néanmoins soumis à validation du PNPC.

Le titulaire désigne expressément un interlocuteur qui doit répondre du suivi de la prestation afin d'en garantir la qualité attendue. Il s'engage à maintenir l'organisation proposée dans son offre pour assurer le suivi et la satisfaction du client, et mettre en œuvre des actions correctives lorsqu'elles s'avèrent nécessaires.

Une réunion de lancement, entre l'interlocuteur désigné du titulaire et le PNPC, a lieu avant le début d'exécution de la prestation ou au plus tard dans les quinze premiers jours de l'exécution.

Nota : Nettoyage des écrans

Il est porté à l'attention du titulaire que tous les types d'écrans (objets meublants) ne doivent être que dépoussiérés : aucun nettoyage humide n'est toléré sur ce type de surface, de même que sur les claviers.

Spécifications techniques particulières pour le nettoyage et entretien de locaux du Castel

Situation

Il s'agit des locaux du siège du Parc national de Port-Cros situé 181 allée du Castel Sainte-Claire, 83400 Hyères.

Le bâtiment date du XIXe siècle et les locaux intérieurs ont fait l'objet de différents aménagements dans le temps. L'aile est du premier étage, la cuisine et une partie des sanitaires ont été restaurées récemment (travertin et carrelage, lino) ; il reste donc des revêtements de sols plus anciens (tomettes, marbre).

Contexte et planning

Le bâtiment comprend, sur deux niveaux (rez-de-chaussée et premier étage, deux escaliers, différence de niveaux (quelques marches) pour les sanitaires du rez-de-chaussée et la cuisine), des bureaux, des salles de réunion, des sanitaires* (toilettes et douches) et un espace cuisine pour une

superficie totale d'environ 570 m² (Cf. plan joint en annexe 1 au CCTP).

* Au rez-de-chaussée : 3 WC, 2 lavabos, 1 douche et un bac à laver,

* Au 1^{er} étage : 3 WC, 3 lavabos et 1 bac à laver (local ménage).

Le bâtiment accueille environ 45 personnes au maximum (nota le mardi), les déplacements sur le terrain et le télétravail induisent une moindre occupation des locaux sur les autres jours.

Les heures de présence du personnel du PNPC s'étendent de 7h à 19h30, avec une fréquentation accrue entre 9h et 17h. La présence des agents du PNPC et celle des agents du titulaire peuvent être concomitantes à condition qu'elles n'entraînent aucune gêne de part et d'autre.

Les prestations sont effectuées en semaine (du lundi au vendredi) selon le rythme et la planification proposés par le titulaire dans son offre de manière à garantir le niveau de propreté attendu.

Les locaux sont fermés les jours fériés, aucune prestation n'est donc effectuée.

Néanmoins certaines prestations, pour des raisons pratiques, notamment l'entretien annuel des sols, peuvent être conduites sur des jours non ouvrés. Le jour est déterminé en amont (au moins deux semaines avant l'intervention) avec le représentant de l'acheteur.

Afin de réduire l'impact social de l'exécution de ces prestations, les horaires de travail peuvent être proposés sur les plages horaires ouvrées.

Prestations attendues

Afin de répondre aux attentes et d'assurer un état de propreté continu, le titulaire organise la planification des prestations à effectuer selon le cadre énoncé ci-dessous.

Une attention particulière doit être portée aux :

- nettoyage des WC, lavabos, robinetteries,
- lavage des sols de la cuisine et des toilettes,
- vidage et entretien des poubelles de la cuisine et les toilettes,
- mise en place des consommables dans les distributeurs (savon, papier toilette, essuie-main).

Le résultat des actions suivantes, données à titre indicatif et de façon non exhaustive, permet d'apprécier et de contrôler la bonne exécution des prestations :

- vidage régulier des corbeilles à papier des bureaux et des couloirs, et des poubelles de la cuisine et des toilettes,
- nettoyage de la cuisine : tables et chaises, évier, des éléments de cuisine à l'exception de la vaisselle dont le lavage n'est pas à la charge du prestataire mais des agents du PNPC.
- aspiration des sols et lavage, y compris les 2 montées d'escaliers, local photocopieur et local informatique, y compris sous les meubles mobiles et selon leur accessibilité,
- essuyage du plan de travail stratifié blanc dans local photocopieur,
- essuyage des objets meublants et des sièges,
- essuyage voire nettoyage des téléphones,
- nettoyage des traces de doigts autour des poignées de portes, des boutons électriques et des tâches aux murs,
- dépoussiérage des étagères libres et dessus des armoires (étagères intérieures des armoires exclues),
- lavage des faïences murales des sanitaires,
- dépoussiérage des garde-corps des montées d'escaliers intérieurs,
- dépoussiérage des plinthes,

- dépoussiérage des cadres et tableaux,
- dépoussiérage des bordures de fenêtres côté intérieur.

Le titulaire adapte l'occurrence du nettoyage des vitreries en fonction de la saisonnalité (entre 8 et 12 passages annuels selon sa proposition) :

- nettoyage de la vitrerie intérieure et extérieure**,
- nettoyage de la vitrerie des portes intérieures et portes donnant sur l'extérieur.

** Compte-tenu de la hauteur standard des fenêtres et de leur accessibilité, le nettoyage des vitres est possible depuis l'intérieur du bâtiment sans ligne de vie, ni nacelle.

Les surfaces vitrées sont communiquées en annexe 1 la surface totale correspond à un côté, la surface à nettoyer doit être multipliée par 2.

Prestations mensuelles

- vidage et évacuation du container cartons extérieur,
- vidage et évacuation des 3 bacs de tri sélectif entreposés dans la cuisine.

Prestation annuelle

- Décapage des sols, y compris escaliers, (tous types de sol : linoléum, tomettes, marbre, travertin) avec machine adaptée et produit spécifique au revêtement.

Annexes :

- 1a : lot 1 plan
- 1b : surfaces et natures des sols
- 1c : surfaces vitrées