

Marché de prestation de services (n°2025 – 01)

Publié au BOAMP-JOUE

Objet :
Prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie du Centre national du livre

Marché passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert
(Article L2124-2 du code de la commande publique)

<p>Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.)</p>
--

Date limite de remise des offres : lundi 07 juillet 2025 à 12h

*Le présent Cahier des clauses techniques particulières
comporte 12 pages numérotées de 1 à 12*

SOMMAIRE

Article 1 – Présentation générale.....	3
Article 2 – Objet du marché	3
Article 3 – Qualités des prestations	4
3.1 – Développement durable et sociétale	
Article 4 – Provenance et qualités des matériels et produits utilisés.....	5
4.1 - Matériels	
4.2 - Produits utilisés	
Article 5 – Modalités d'exécution des prestations.....	6
Article 6 – Conditions générales des prestations.....	7
6.1 - Connaissance du site d'intervention	
6.2 - Horaires d'intervention	
6.3 - Modalités des prestations	
6.3.1 - Part forfaitaire	
6.3.2 - Part à bons de commande	
Article 7 – Consigne d'utilisation des locaux.....	8
Article 8 – Moyens humains.....	8
8.1 – Disposition en cas d'absence de personnel	
8.2 – Formation du personnel	
8.3 – Identification du personnel	
8.4 – Comportement du personnel	
8.5 – Liste nominative des personnels du titulaire	
8.6 – Fiche de postes	
Article 9 – Moyens d'accès au Cnl.....	10
9.1 – L'acheminement du matériel	
9.2 – L'accès aux locaux	
9.3 – Mise à disposition des clefs du CNL	
Article 10 - Contrôle de la qualité des prestations.....	11
Article 11 – Règlementation.....	Erreur ! Signet non défini.

Article 1 – Présentation générale

Créé en 1946. Le Centre national du livre (CNL) est un établissement public à caractère administratif placé sous tutelle du ministère de la Culture.

Le CNL est l'établissement public qui soutient le livre et la lecture en France.

Il a pour mission d'encourager la création et la diffusion d'ouvrages de qualité à travers de nombreux dispositifs de soutien aux acteurs de la chaîne du livre (auteurs, éditeurs, libraires, bibliothèques, organisateurs de manifestations littéraires) et de favoriser le développement de la lecture, auprès de tous les publics et en particulier les plus jeunes.

Acteur culturel et économique au cœur du secteur du livre, il contribue à la diversité et au rayonnement de la création littéraire francophone en France et à l'étranger.

Le CNL compte environ 70 agents.

Article 2 – Objet du marché

Le présent marché régi par le présent CCTP est un marché de prestation de services ayant pour objet le nettoyage de l'ensemble des locaux et de la vitrerie du CNL. Il vise à définir et préciser les spécifications relatives aux prestations permettant d'assurer les prestations courantes (part forfaitaire) mais aussi ponctuelles et supplémentaires, commandées en fonction des besoins.

Le CNL est situé au 53 rue de Verneuil dans le 7ème arrondissement de Paris (site unique) dans un hôtel particulier du XVIIIème siècle de 3 étages, d'une superficie d'environ 1 361 m². L'ensemble du bâtiment a été profondément réaménagé en 1986. Il comporte des parties « historiques » au rez-de-chaussée et au 1^{er} étage, ainsi que des espaces de bureaux modernes au 2^{ème} et 3^{ème} étage, des salles de réunion ainsi qu'une salle de restauration. Des manifestations, des commissions et des rencontres avec le public ont lieu régulièrement dans les salons du rez-de-chaussée et dans la salle de restauration.

Les plans sont annexés au présent appel d'offres (annexe 1). Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont pas une valeur contractuelle. Le titulaire est réputé avoir vérifié ces données, lors de la visite, avant d'avoir établi son offre.

Le titulaire s'engage à produire un service de qualité et à mettre en œuvre toutes les opérations de nettoyage nécessaires au maintien de la propreté du CNL. La description des prestations attendues au titre de la part forfaitaire (cf. annexe 2) n'a pas un caractère limitatif. Le prestataire devra prévoir l'ensemble des opérations indispensables à l'accomplissement de sa mission, qu'elles figurent ou non dans ce dossier. Les connaissances professionnelles du prestataire doivent suppléer aux détails qui pourraient être omis dans le présent document.

Article 3 – Qualité des prestations

Article 3.1 – Généralités

Le titulaire du marché devra respecter les règles de sécurité internes aux locaux, lieu de la présente prestation.

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

Elles doivent aboutir à une qualité satisfaisante au regard des critères suivants :

- **Hygiène :**

La prestation et les produits utilisés doivent conduire à l'assainissement des surfaces mais aussi des atmosphères ambiantes. Le titulaire sera donc particulièrement vigilant au nettoyage des blocs sanitaires ainsi que des contenants où sont entreposées les ordures.

- **Confort**

Le prestataire doit s'efforcer de supprimer tout risque d'odeurs incommodantes ou qui pourraient être mal tolérées par l'utilisation de produits appropriés. Par ailleurs, les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif et, dans la mesure du possible, avant l'arrivée des agents ou après leur départ. Les agents du CNL accèdent aux locaux de 8h30 à 19h, du lundi au vendredi.

- **Aspect**

Le prestataire devra s'efforcer à ce que la première impression visuelle soit la propreté et la netteté. Certains locaux exigent des prestations particulières soignées (accueil, étage de la direction, sanitaires escaliers et ascenseurs).

- **Sécurité**

Le prestataire s'attachera à éviter tous les produits susceptibles de provoquer des allergies.

Les fiches de données de sécurité et les fiches techniques de tous les produits utilisés par le prestataire doivent être remises dès l'entrée sur les lieux et à chaque introduction d'un nouveau produit. Tous les produits utilisés au sein du CNL doivent strictement répondre à la réglementation en vigueur, sous peine d'application des pénalités précisées à l'article 9 du CCAP.

Article 3.2 – Développement durable et sociétal

Le Centre national du livre s'engage pleinement dans une démarche de développement durable, conscient de sa responsabilité envers les générations futures et de l'urgence des enjeux environnement et sociaux. La performance économique doit aller de pair avec le respect de l'environnement et l'équité sociale. Le titulaire devra respecter ces contraintes dans son mémoire technique.

Le titulaire devra respecter la circulaire du Premier ministre du 3 décembre 2008 (jointe en annexe) relative à l'exemplarité de l'Etat au regard du développement durable dans le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics.

Les produits et matériels utilisés par le titulaire doivent être respectueux de l'environnement et de la santé des utilisateurs.

Les dosages utilisés doivent respecter les recommandations du fabricant indiquées sur l'emballage. Le titulaire devra privilégier les matériels à faibles consommations d'énergie ainsi que les méthodes de nettoyage qui contribuent à la réduction de l'utilisation des produits de « consommation », chimiques ou non, et ainsi contribuer à limiter leur transport, leur stockage et leur élimination.

Le titulaire devra être écoresponsable, le mémoire technique de l'entreprise devra stipuler son engagement écoresponsable dans le choix de ses produits et de l'élimination des résidus et emballages. Le CNL pourra, à tout moment, contrôler les produits utilisés pour la réalisation des prestations. En cas de non-respect de ses engagements, le pouvoir adjudicateur pourra à tout moment appliquer des pénalités.

Le titulaire devra vider et descendre l'ensemble des déchets (hors papier et carton) après chacune de ses interventions dans le local approprié dans la cour de l'établissement. Il devra vider le contenu des corbeilles dans le local approprié.

Le titulaire veillera à l'égalité des chances, à l'employabilité des jeunes, des seniors, des travailleurs handicapés et de personnes ayant des difficultés professionnelles particulières (demandeurs d'emploi de longue durée, les allocataires du RSA etc...). Il devra développer les compétences des salariés affectés au CNL notamment sur les produits et matériels utilisés ainsi que sur les méthodes de nettoyage adaptées au type de sol existant dans nos locaux. Le titulaire devra également veiller à l'amélioration des conditions de travail (horaires de travail adaptés et non segmentés, réduction des TMS et toutes autres solutions diminuant l'impact économique du présent marché).

Le titulaire s'engage à respecter les différentes propositions RSE listées dans son mémoire technique.

Article 4 – Provenance et qualités des matériels et produits utilisés

4.1 – Matériels

Le titulaire du marché devra fournir tous les matériels nécessaires aux prestations (sacs poubelle, aspirateur, mono brosse, balai, chariot de nettoyage, nettoyeur haute pression, autolaveuse, cireuse, etc...).

La fourniture des sacs poubelles aux normes environnementales est à la charge du titulaire.

Le titulaire doit veiller impérativement à ce que les matériels ou accessoires ne restent pas entreposés hors des locaux de rangement mis à disposition par le CNL.

L'ensemble du matériel utilisé sur le site du CNL doit être conforme aux normes et règlement de sécurité en vigueur. Tout matériel défectueux doit être mis hors service ou remplacé par le titulaire à ses frais.

Le branchement simultané de plusieurs appareils sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les matériels doivent être mis à disposition des personnels en nombre suffisant et en parfait état de fonctionnement, afin d'assurer la prestation demandée.

Le CNL se réserve le droit d'obliger le titulaire à changer ou à augmenter le matériel disponible sur site et d'interdire les matériels et équipements dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

Tout dommage dû aux matériels ou équipements du titulaire causé aux installations ou équipements du CNL est à la charge exclusive du titulaire.

4.2 – Produits utilisés

Le titulaire doit obligatoirement fournir la liste complète des produits utilisés par le titulaire pendant toute la durée de l'exécution du marché, accompagnée des fiches de données de sécurité (FDS) précisant leur provenance, leur origine et leur composition cela dès le démarrage des prestations.

Les produits devront être conformes à la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité (produits ne contenant pas des ingrédients classés comme cancérigène, mutagènes ou tératogène et de teintures ou d'agents colorants non autorisés par les directives européennes). Les produits ne doivent pas entraîner de sensibilisation par inhalation, ni par contact avec l'eau. Ils devront être détenteurs d'un Ecolabel européen ou de marque NF Environnement ou Ecocert.

De manière générale, tout dommage causé aux installations ou équipements par l'utilisation des produits sera à la charge du prestataire.

Article 5 – Modalités d'exécution des prestations

Le titulaire reste responsable de la discipline, du respect des consignes, de l'administration et de la bonne tenue de son personnel. Le titulaire désignera un interlocuteur unique qui assurera le contrôle des prestations, et fera l'interface avec le CNL sur site et assurera le respect des consignes.

Le titulaire doit exiger de son personnel d'intervention une attention particulière et permanente aux conditions à respecter pour que soient assurées la bonne exécution du contrat et la sécurité sous tous ses aspects.

Article 6 – Conditions générales des prestations

6.1 – Connaissance du site d'intervention

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et des prestations à exécuter, la visite du site et des locaux étant organisée afin de permettre au titulaire de connaître le périmètre de ses interventions.

Une information et une formation spécifiques préalables seront apportées aux agents de service du titulaire intervenant dans les locaux du CNL.

6.2 – Horaires d'intervention

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires, notamment en prévoyant un nombre d'effectifs formés et compétents approprié pour l'établissement, pour assurer les prestations dans les plages horaires définies par le CNL.

Les prestations de la part forfaitaire s'étendent du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés et exceptions mentionnées ci-après.

Les prestations de nettoyage doivent impérativement intervenir entre 6h à 9h.

Article 7 – Consignes d'utilisation des locaux

Le titulaire devra impérativement se conformer aux consignes particulières d'utilisation des locaux. Il veillera notamment à bien éteindre les lumières des espaces après nettoyage, à ne pas laisser couler l'eau inutilement, à aérer les espaces nettoyés, à remettre le mobilier en place après nettoyage. Tous les locaux trouvés fermés devront être refermés après passage.

Les locaux de stockage de matériels et de produits concédés au titulaire doivent être entretenus : pas de stockage de produit susceptible de provoquer des dégradations, de seaux contenant de l'eau souillée ou ustensiles de nettoyage non rincés. Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après intervention, sous peine d'évacuation, sans préavis, par l'établissement aux frais du titulaire.

Le titulaire doit respecter les consignes de sécurité du CNL et veiller à appliquer les consignes du plan Vigipirate.

Article 8 – Modalités financières

8.1 – Part forfaitaire

La part forfaitaire comprendra l'ensemble des prestations de nettoyage des locaux du CNL, conformément aux modalités détaillées dans l'annexe 2.

Les surfaces du CNL sont constituées de parquets cirés anciens dit « Versailles » (au rez-de-chaussée et au 1^{er} étage), de carrelage, de parquets vitrifiés, et de moquette, sol en bolon au 2^{ème} étage (revêtement nécessitant un protocole particulier).

Concernant les vitreries :

- Elles devront être nettoyées simultanément sur les deux faces. Après le nettoyage les vitres ne devront porter aucune trace ni rayure ;
- Les tâches et leur fréquence sont, au minimum, d'une cadence de tous les deux mois à compter de la notification marché ;
- Le titulaire devra être équipé du matériel (perches, cordiste, équipement de protection individuelle...) permettant l'intervention en hauteur ;
- Les produits d'entretien sont à la charge du titulaire. Celui-ci devra employer des produits ayant reçu un avis favorable des fabricants de la vitrerie installées dans notre établissement. ;
- Le nettoyage de l'ensemble de la vitrerie devra être effectué entre 9h et 17h30 en semaine.

8.2 – Part à bons de commande

➤ Travaux annuels

Périodiquement, le titulaire sera amené à effectuer une remise en état des locaux (espaces de circulation, bureaux, salles de réunions, sols, etc.) avec déplacement des meubles. Ce nettoyage s'exécutera sur les types de surfaces suivants :

- Mise en cire du parquet : cirés au rez-de-chaussée et au 1^{er} étage, désincrustation à la roto brosse, mise en cire et lustrage soigné ;
- Sol en pierre et sol en bolon à faire avec des machines appropriées (surfaces indiquées dans le PBU).

➤ Prestations complémentaires

Des prestations supplémentaires peuvent être demandées. A titre d'exemple, en prévision de manifestations dépassant 100 personnes, les espaces du rez-de-chaussée et du Café Gattégno (espaces ERP) pourront faire l'objet d'un nettoyage particulier à la demande du CNL une semaine à l'avance.

Ces prestations pouvant faire l'objet d'un bon de commande seront définies sur un devis détaillé soumis à validation du pouvoir adjudicateur.

Article 9 – Moyens humains

Les moyens humains dévolus à cette prestation doivent être constitués d'une équipe minimum de deux personnes du lundi au vendredi inclus.

Le personnel reste soumis à l'autorité hiérarchique et au contrôle du titulaire du marché et ne peut en cas être sous l'autorité du CNL. Le personnel reçoit ses consignes et directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

9.1 – Disposition en cas d'absence de personnel

Dans le cadre de la mise en place de ce marché avec obligation de résultats et avec garantie de moyens, le titulaire ne pourra pas justifier de la non-atteinte de la qualité des prestations par les absences de ses agents.

Le titulaire devra assurer le remplacement des agents absents et s'engage au titre de son obligation de résultat à assurer la réalisation de la totalité des prestations et ce dans le respect des exigences de qualité du présent CCTP, souhaitées par le CNL sous peine de pénalités.

Le non-respect de cette disposition donnera lieu à l'établissement de pénalités détaillées à l'article 12 du CCAP.

Le titulaire reste libre de l'organisation de remplacement qu'il met en place pour pallier cette carence en personnel.

Les prestations sont exécutées sous la direction du chef d'équipe de l'entreprise qui doit se conformer strictement aux prescriptions de l'établissement. De plus, le chef d'équipe devra se déplacer périodiquement sur le site et prendre connaissance des observations qui lui seront faites. Le titulaire du marché doit rencontrer régulièrement les représentants de l'établissement en vue d'optimiser les résultats et de pallier les manquements aux obligations contractuelles. Le titulaire doit faire remonter tous les problèmes importants au responsable du CNL.

9.2 – Formation du personnel

Le titulaire doit intervenir avec un personnel qualifié possédant les formations minimales nécessaires à la réalisation de ses prestations. Le titulaire met en œuvre toute action de formation nécessaire au perfectionnement de personnel pour l'exercice de sa profession.

Le titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations de propreté à mettre en application.

Le titulaire devra former son personnel à des pratiques respectueuses de l'environnement et à des gestes écoresponsables (juste dosage des produits, limitation des consommations d'eau et d'énergie, respect des consignes de tri spécifique au CNL).

9.3 – Identification du personnel

Les personnes intervenantes pour le titulaire devront être identifiable par leur uniforme ou leur tenue avec logo, spécifique au site et dans un état d'hygiène et visuel irréprochable. Il appartient au titulaire de fournir à chacun des personnels et dès le premier jour des vêtements de travail adaptés, de qualité et en quantité suffisante.

9.4 – Comportement du personnel

Le titulaire apporte un soin particulier et veille au comportement de ses équipes et éventuels partenaires ou sous-traitants. Leur attitude doit être professionnelle, discrète et respectueuse des personnes sur le site du CNL.

9.5 – Liste nominative des personnels du titulaire

Les personnes désignées par le titulaire sont seules autorisées pour l'exécution des prestations dans le cadre du marché.

Le titulaire s'engage à fournir avant le début d'exécution du présent marché, la liste nominative du personnel. Cette liste, comportant les fonctions dédites personnes, sera remise à jour lors de tout changement et transmise au CNL, par courriel à la Responsable du pôle logistique, au plus tard dans les 48 heures.

9.6 – Fiche de postes

Le titulaire transmettra pour chacun de ses agents une fiche de poste détaillée. Cette fiche indiquera les prestations prévues au CNL, l'ordonnancement des tâches et leur fréquence au quotidien.

Article 10 – Moyens d'accès au CNL

10.1 – Acheminement du matériel

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de la prestation devra être effectué selon les horaires autorisées par l'établissement.

10.2 – Accès aux locaux

Le personnel du titulaire est autorisé à circuler dans les zones concernées par les prestations en fonction de leur fréquence. L'accès à toute personne extérieure aux services du titulaire est strictement interdit.

Toutes les issues doivent être fermées afin d'éviter aux personnes étrangères du bâtiment d'y accéder sans autorisation. Le personnel du titulaire doit s'assurer impérativement de la fermeture des locaux.

10.3 – Mise à disposition des clefs du CNL

Les clefs des locaux seront remises par le CNL aux salariés du titulaire du marché.

Le CNL déterminera le nombre de clefs nécessaires à la bonne exécution des prestations et au respect des mesures de sécurité.

Il est strictement et expressément interdit au titulaire du marché de reproduire ou faire reproduire les clefs.

En cas de perte, détérioration ou vol des clefs, le titulaire avise immédiatement le pouvoir adjudicateur. Celui-ci facturera toute clef perdue par le titulaire ainsi que le montant afférent au remplacement des canons des locaux correspondant à des fins de respect des consignes de sécurité.

Le titulaire devra se conformer strictement aux règles et consignes de sécurité relatives à la fermeture et au verrouillage des portes et accès au site.

Article 11 – Contrôle de la qualité des prestations

La qualité des prestations du cahier des clauses techniques particulières (CCTP) sera appréciée à travers la réalisation de contrôles formalisés. Les prestations non ou partiellement réalisées donneront lieu à l'établissement de pénalités détaillées à l'article 12 du CCAP. Le titulaire du marché aura une obligation de résultat. Si le niveau de qualité n'est pas atteint, le CNL pourra appliquer des pénalités.

Dès la notification du marché, le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, conformément aux engagements décrits dans son mémoire technique remis dans l'offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer le respect de l'obligation de résultat.

Les contrôles sont effectués contradictoirement entre le CNL et le représentant du titulaire. Toutefois, un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Chaque contrôle est effectué dans chaque zone à partir d'un test sur les sols, d'un test sur les surfaces verticales et horizontales et à un test sur le mobilier.

Les différents types de contrôles sont définis comme ci-après :

- Les contrôles programmés ;
- Les contrôles inopinés.

➤ Les contrôles programmés

Ils ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le nombre de contrôles programmés mensuels n'est pas limité. Le titulaire connaît la date du contrôle. Les zones sont choisies le jour même par le CNL. L'heure est laissée à la discrétion du CNL.

➤ **Les contrôles inopinés**

Ils ont pour but de sanctionner une situation de non-conformité. Le nombre de contrôles inopinés mensuel n'est pas limité.

La date, l'heure et les zones sont choisies par le CNL. Le titulaire sera prévenu 1/2 heure avant le contrôle. Les opérations de vérifications ont lieu après l'intervention du titulaire.

Les contrôles seront effectués avant 9h. Ils donnent lieu à l'établissement d'un niveau de pourcentage de satisfaction des prestations et, le cas échéant, de l'application des pénalités précisées conformément à l'annexe 3 – Grille de contrôle.

Article 12 – Règlementation

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique.

Le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du titulaire.

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire établit un plan de prévention qui est remis au CNL dans les conditions du Décret n°2008-244 du 7 mars 2008. Le plan de prévention sera remis dans les 15 jours suivant la notification du marché.

De manière générale, le titulaire applique l'ensemble des mesures de prévention jugées nécessaires pour la santé, la sécurité des travailleurs, visiteurs et utilisateurs des locaux du CNL.

En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, le CNL se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

Le CNL a la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les visiteurs, usagers des locaux ou personnel du titulaire. Le non-respect des mesures de sécurité et de prévention du plan de prévention pourra entraîner la résiliation du marché.

Le titulaire aura formé son personnel sur les règles de sécurité du travail tant générales que particulières. Le personnel devra également connaître les règles spécifiques d'accès aux sites et de signalisation d'incident et d'évacuation.

Articles 13 – Annexes

Annexe 0 : reprise du personnel

Annexe 1 : plan des locaux du CNL

Annexe 2 : contenu des prestations pour la part forfaitaire

Annexe 3 : Grille de contrôle

Annexe 4 : Circulaire du Premier ministre du 3 décembre 2008