

MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Cahier des Clauses Techniques Particulières

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX

DG25.68

LOTS N°3 ET 4 – LILLE

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE D'ARTS ET METIERS

Direction administrative et juridique

151, boulevard de l'Hôpital

75013 PARIS

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION–DISPOSITIONS GENERALES

Le présent marché public a pour objet la prestation de nettoyages des locaux.

1.1 – Décomposition du marché

Pour le nettoyage des locaux, les prestations sont à la fois forfaitaires (dont la superficie et la fréquence de nettoyage sont précisées dans l'annexe 1 du CCTP) et à la fois unitaire (à la demande).

Pour le nettoyage des vitrerie (intérieur, extérieur), les prestations se font à la demande.

ARTICLE 2 – CADRE GENERAL D'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'étendue des prestations objet du marché repose sur les fréquences de nettoyage et les superficies indiquées dans l'annexe 1 au présent CCTP. Ces superficies sont purement indicatives, le titulaire déclarant connaître l'étendue exacte des prestations à réaliser pour avoir visité le site. En tout état de cause, le titulaire ne saurait se prévaloir postérieurement à la conclusion du marché d'une connaissance insuffisante des lieux car elle a fait effectuer une visite de site conformément au règlement de consultation.

D'une manière générale, le titulaire garantit :

- le maintien en parfait état de propreté des locaux conformément aux prescriptions définies dans les annexes ;
- le respect des règlements de sécurité et d'hygiène ;
- l'assistance technique au maître d'ouvrage ;
- la gestion du personnel.

Le prestataire s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, aux législations et réglementations en vigueur. S'agissant d'une obligation de résultat, le Titulaire est le seul juge des produits, matériels et techniques utilisés. Ils doivent être adaptés à la spécificité des prestations demandées et être conformes à la législation actuelle sur la pollution, la biodégradabilité, la sécurité, l'hygiène et la prévention des incendies.

Du point de vue des moyens employés, s'agissant d'une obligation de résultat, le Titulaire ne pourra pas justifier de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des prestations au motif que le prix proposé ne lui permet pas de mettre en place l'organisation suffisante à une réalisation satisfaisante des prestations.

Il est également précisé que le Titulaire s'est préalablement rendu compte, sur place et à travers sa parfaite et complète connaissance des pièces du marché, de toutes les sujétions susceptibles de grever l'exécution des prestations, de tous les éléments d'appréciation quant à l'étendue de ses obligations et, en conséquence, il est réputé avoir proposé ses prix en toute connaissance de cause.

2.1 - Finalités des prestations

La qualité des prestations doit être satisfaisante au regard des critères suivants :

- aspect ;
- confort ;
- hygiène ;
- sécurité.

Le niveau de qualité de chacun de ces critères est en fonction de la nature même des locaux, de leur équipement et de leur affectation.

2.2 - Critères d'appréciation

L'appréciation de la qualité des prestations réalisées est effectuée par les responsables des locaux concernés à travers des opérations de contrôle du service fait selon les critères suivants :

L'aspect :

Impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Le confort :

Ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Dans le domaine du nettoyage, il est apprécié à travers des facteurs tels que les perceptions olfactives et tactiles.

Concernant les perceptions olfactives, les prestations doivent :

- supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, odeurs de moisissures ou de déchets, etc...
- ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux administratifs à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.

Concernant les perceptions tactiles, les prestations sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées soient agréables au toucher et au contact.

L'hygiène :

Ensemble des principes et des pratiques relatifs à la conservation de la santé. Les prestations de nettoyage s'attachent à :

- respecter les dispositions du Code du travail ;
- réduire toute pollution à un niveau non dangereux ;
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les déchets, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

La sécurité :

Les techniques et produits utilisés, notamment les cires, sont sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers. Ils ne doivent en aucun cas être à l'origine d'altération ou de dégradation des mobiliers et revêtements de sols et de murs.

2.3 - Produits et matériels employés

2.3.1 - Obligations du titulaire

Matériels :

Le titulaire devra fournir la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations, accompagnée des notices techniques et des références d'utilisation. Elle sera soumise au Conseiller de prévention du campus pour approbation.

Les appareils doivent être conformes aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail, être en parfait état d'utilisation et être adaptés aux différentes tâches à exécuter.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

De plus les appareils électriques doivent être :

- conformes aux normes électriques et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et prolongateurs en nombre suffisant et maintenus en parfait état ;
- munis de roulettes caoutchoutées (pour les appareils roulants, chariot, aspirateurs ...) ;

- adaptés aux caractéristiques de l'alimentation électrique du site ;
- le plus silencieux possible.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

Travaux de vitrerie :

Le matériel est adapté en fonction de l'accessibilité ou de l'inaccessibilité (perches télescopiques, échafaudages ou nacelles).

Les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation en vigueur.

Les matériels ne devront en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et 3 escabeaux marches ou des plateformes individuelles roulantes doivent être protégées, leurs pieds doivent être munis de patins protecteurs antidérapants.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera à la charge du titulaire.

En cas d'utilisation de matériels particuliers (ex : camion nacelle pour nettoyage vitrerie), le conseiller de prévention du site concerné devra être averti une semaine avant leur arrivée afin de donner, ou non, son accord et pour l'établissement d'un plan de prévention.

Pour des zones sensibles ou bien spécifiques (ATEX), le matériel sera fourni et mis à disposition par l'ENSAM et le personnel du titulaire du marché sera formé sur son utilisation.

Les extrémités supérieures des escabeaux 3 marches ou des plateformes individuelles roulantes doivent être protégées et leurs pieds munis de patins protecteurs. Tout dommage causé aux installations et équipements sera à la charge du titulaire.

Produits :

Le titulaire fournira tous les produits de nettoyage adaptés à l'exécution des prestations. Ces produits ne devront être ni corrosifs, ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages. L'ensemble des produits utilisés devront être non allergisants.

Tout produit interdit devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais par un produit équivalent.

Une attention particulière doit être portée aux éventuelles interactions entre les produits utilisés. Les produits d'entretien des sols ne devront pas rendre ces derniers glissants.

La liste des produits sera remise au Conseiller de prévention, accompagnée :

- d'une fiche de sécurité ;
- d'une fiche technique des produits ;
- d'un procès-verbal d'essai certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en biodégradabilité des éléments tensioactifs ;

Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer au pas après lustrage.

Les produits de lessive et de désinfectant ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides.

Le savon doit être rigoureusement neutre.

Les moquettes ne doivent présenter aucune dégradation ou détérioration du fait des traitements.

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

2.3.2 - Obligations partagées

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement.

L'approvisionnement en produits d'hygiène (papier toilette, savon, essuie-mains) sont à la charge du campus.

Le titulaire est chargé d'alimenter les distributeurs chaque fois qu'il le jugera nécessaire.

La fourniture des produits et matériels (aspirateurs, balais, nacelle, auto laveuse, etc.) nécessaire à la prestation de nettoyage est à la charge du titulaire.

2.4 - Définitions et caractéristiques techniques

Les techniques et procédés de nettoyage seront décrites et des fiches méthodiques seront fournis par le titulaire.

Les fréquences minimales de nettoyage seront décrites dans l'annexe 1 du CCTP.

Les prestations doivent être exécutées selon les règles habituelles de la profession.

2.5 - Exécution des prestations

A chaque première visite hebdomadaire, le responsable de l'exécution des prestations se rendra auprès du responsable Patrimoine ou son représentant afin de prendre connaissance des locaux à nettoyer et des particularités de la semaine.

En cas de prévision de mouvements significatifs de personnel, le responsable patrimoine ou son représentant en avertira le titulaire dès qu'il en aura connaissance.

Une remise en état complète sera effectuée annuellement. La méthode choisie devra être appropriée en fonction des matériaux. L'évacuation et la remise en place des mobiliers est à la charge du titulaire.

2.6 – Prestations particulières pour le nettoyage des chambres

Le nettoyage des chambres fera l'objet de bons de commande auprès du titulaire du marché en cas de besoin. En ce qui concerne l'hébergement, le titulaire de l'accord cadre prendra connaissance du taux d'occupation auprès de chaque service ainsi que les consignes particulières relatives aux opérations d'entretien par bâtiment (nettoyage des chambres). Ces informations sont consignées dans un registre signé des représentants des deux parties.

La remise en état d'une chambre après travaux ou après départ définitif de l'occupant comprend un nettoyage et un lavage approfondis de la pièce avec réfection totale du lit, métallisation du sol si nécessaire et entretien de la vitrerie le cas échéant.

Il pourra être également demandé le décrochage et l'accrochage des voilages et doubles rideaux (prestations à la demande).

2.7 – Entretien de la vitrerie et des brises soleil

Le nettoyage de la vitrerie des parties communes ou en chambre, consiste à nettoyer les encadrements, les deux faces des vitres fixes et mobiles, l'aspiration et le nettoyage des chambranles et des rails des châssis des fenêtres.

Aucune trace ou tâche ne devra subsister après l'opération de nettoyage.

Par vitrerie extérieure, il faut comprendre l'ensemble des ouvertures (fenêtres et portes vitrées) situées sur toutes les façades donnant sur rues, cours et courettes.

Par vitrerie intérieure, il faut comprendre l'ensemble des vitres situées à l'intérieur d'un bâtiment (séparation de bureaux, portes vitrées, fenêtres...).

L'entretien de la vitrerie devra être réalisée soit :

- par moyen humide ;

- par vaporisation ;
- par l'emploi de la raclette à vitres.

L'ensemble sera jugé lorsque toutes les surfaces seront uniformément transparentes et exemptes de poussière, dépôt graisseux, éclaboussure et trace de doigts.

Les produits de lavage seront choisis de façon à assurer la bonne conservation des ouvrages notamment des subjectiles métalliques ou bois peints.

Cette opération de nettoyage sera conduite de manière à donner aux agents d'exécution les matériels appropriés et conformes aux règlements de sécurité en vigueur.

ARTICLE 3 – PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS

Le titulaire devra fournir la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations, accompagnée des notices techniques et des références d'utilisation.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise sera interdit. Tout dommage causé aux installations et équipements du campus sera mis à la charge du titulaire.

Cette liste de matériel sera accompagnée d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels, et des références d'utilisation. Le titulaire devra les présenter à la personne publique, sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire, à ses frais.

ARTICLE 4 – PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS

Le titulaire fournira la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée des notices détaillées et les certificats de conformité aux réglementations en vigueur. La personne publique 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 être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais par un produit équivalent.

ARTICLE 5 – DEVELOPPEMENT DURABLE

Le titulaire devra utiliser des produits fournis avec des doseurs, permettant une bonne utilisation des produits en évitant le surdosage, et former le personnel à leur utilisation optimale.

Le titulaire proposera autant que faire se peut des produits répondant aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent, pour les catégories de produits couvertes (notamment les détergents).

Le titulaire devra prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Le titulaire proposera autant que faire se peut du matériel peu consommateur en eau.

Le titulaire proposera autant que faire se peut l'utilisation de produits de nettoyage à base de microfibres pour un nettoyage à sec.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu lors de la prestation et veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local.

Le titulaire proposera autant que faire se peut des matériels peu consommateurs en énergie.

Le titulaire devra informer le personnel concerné des précautions à prendre lors de l'utilisation des produits utilisés, et les former à l'utilisation efficace desdits matériels.

Les intervenants responsables de l'exécution des prestations auront systématiquement à leur disposition les fiches de données de sécurité des produits utilisés.

Le titulaire devra éviter tout risque d'accident aussi bien pour son personnel que pour les employés de l'entreprise et ses visiteurs lors de sa prestation, en assurant notamment :

- L'interdiction de branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples ;
- Des échafaudages obligatoirement conformes à la réglementation ;
- La fourniture d'équipement de protection individuel à son personnel quand l'utilisation des matériels ou des produits le nécessite.

Le titulaire devra prendre toutes les mesures qui s'imposent (suivant les textes en vigueur) afin que son personnel puisse intervenir en toute sécurité. A ce titre, un plan de prévention sera dressé afin de mettre en évidence les modalités et moyens d'interventions. Les fiches de postes et planning d'intervention des salariés affectés au site seront également communiqués au référent du marché.

Le titulaire proposera autant que faire se peut d'optimiser les déplacements des agents d'entretien afin d'améliorer leur confort de travail et d'éviter les déplacements superflus.

Le titulaire devra assurer que le personnel respecte les consignes de tri des déchets en vue de leur recyclage.

ARTICLE 6 – ORGANISATION DU TRAVAIL

6.1 - Responsabilité de l'employeur

Le Titulaire est responsable de son personnel en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations ainsi que des irrégularités qui peuvent être commises par ses préposés.

6.2 - Encadrement du personnel

Le titulaire doit obligatoirement désigner un responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et d'une manière générale de l'application des clauses du présent marché. Celui-ci doit être disponible et joignable à tout moment de manière à intervenir rapidement et se rendre aux convocations du responsable patrimoine ou son représentant.

6.3 – Effectif

Le titulaire décrira l'effectif et les heures prévus pour chaque prestation sur le site. Il devra présenter tout type d'indication permettant de mieux appréhender l'organisation mise en place. Le nombre, la qualification et la formation des personnels seront conformes à la convention collective de la profession.

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation des personnels œuvrant établi par le titulaire dans des conditions normales de travail.

La Convention Collective des Entreprises de Propreté étant précise et détaillée concernant la qualification des personnels, l'entreprise titulaire détaillera ses divers choix pour la bonne réalisation des travaux.

Une distinction sera faite par le titulaire en ce qui concerne les personnels œuvrant et les personnels d'encadrement qui ont un rôle exclusif de suivi et d'administration des personnels œuvrant.

La liste nominative du personnel sera transmise à l'ENSAM dans les 20 jours à dater de la notification du marché.

Le titulaire mettra tous les moyens à disposition pour remplacer systématiquement les personnels absents.

6.4 - Fiche de poste

Le titulaire élaborera dans les 20 jours à dater de la notification du marché pour chacun de ses agents une fiche de poste détaillée.

Les fiches de poste nominatives seront affichées dans le local mis à disposition du titulaire et devront également être dans la mesure du possible apposées sur le matériel mis à disposition de chaque agent de propreté.

6.5 - Cahier de liaison

Un cahier de liaison sera mis obligatoirement sur chaque site par le titulaire dès la mise en place du marché. Il est à disposition pour consigner les réflexions relatives à l'entretien des locaux conformément à leur description.

Il servira également aux agents du titulaire pour signaler les dysfonctionnements éventuels.

6.6 - Fiche de suivi

Des fiches de suivis seront affichées dans chaque local déterminé par l'ENSAM ; Le personnel du titulaire devra apposer sa signature à chaque passage de nettoyage.

6.7 - Réunion de suivi

Un bilan sera réalisé lors de réunions de suivi trimestrielles qui se tiendront selon un calendrier établi pour l'année. Ces réunions permettent de faire le point sur le déroulement des prestations et les problèmes à porter à la connaissance de l'ENSAM pour prise de décisions.

En cas de situation particulière, le titulaire ou le représentant du campus de l'ENSAM pourront solliciter la programmation d'une réunion.

Lors des réunions le titulaire devra proposer des actions de progrès permettant l'amélioration de la qualité des prestations.

6.8 - Règles d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

Le personnel du titulaire doit respecter la réglementation relative à l'hygiène, à la sécurité et aux conditions de travail notamment celle des codes du travail et de la sécurité sociale.

Le titulaire doit doter le personnel d'exécution d'un vêtement de travail adapté et reconnaissable constitué des éléments suivants :

- des vêtements de travail contre le risque de salissures et de projection de produits
- des gants de protection spécifiques avec manchette contre le risque de brûlure ou d'irritation cutanée ;
- des chaussures de sécurité à semelles antidérapantes ;
- des lunettes de sécurité pour l'utilisation des produits.

Le titulaire doit former son personnel aux techniques de nettoyage, à l'utilisation de matériels et de produits.

Le titulaire devra prendre toutes les mesures qui s'imposent (suivant les textes en vigueur) afin que son personnel puisse intervenir en toute sécurité. A ce titre, un plan de prévention sera dressé afin de mettre en évidence les modalités et moyens d'interventions.

Les fiches de postes et planning d'intervention des salariés affectés au site seront également communiqués au référent du marché.

Chaque personnel doit disposer d'un dispositif d'accès dont il sera responsable. En cas de perte et/ou de vol, le remplacement du dispositif sera à la charge du prestataire. Tout changement de personnel doit être signalé auprès du référent du campus en lien avec le marché.

En cas de pandémie, le titulaire sera obligé de respecter le protocole de l'établissement mis en place. Il ne pourra invoquer une quelconque facturation supplémentaire.

6.9 - Discipline

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel le règlement intérieur et de sécurité propre à l'ENSAM.

Les agents du titulaire devront avoir, à l'intérieur comme aux abords immédiats du site un comportement et une attitude en parfaite adéquation avec l'image de l'école. Le personnel devra également connaître les règles de politesse, de bienséance et de civilité, rester calme et courtois en toute circonstance.

Il sera interdit au personnel du titulaire :

- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- de tenir des réunions syndicales dans l'enceinte des locaux,
- de manquer de respect aux usagers,
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise,
- de faire pénétrer dans les locaux une personne non habilitée par le Titulaire,

Cette liste n'est pas limitative.