



MINISTÈRE
DE LA CULTURE

CHÂTEAU  DE COMPIÈGNE

Prestations de nettoyage des locaux et des extérieurs

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Référence de la consultation : SCNCCB 2025-02

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Accord-cadre passé en vertu des articles L2124-2, R2124-2 1 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique

Table des matières

Article 1 - ACHETEUR	3
Article 2 - OBJET DU MARCHE.....	3
Article 3 – LIEUX D'EXECUTION.....	3
Article 4 - NATURE ET DETAIL DES PRESTATIONS.....	3
Article 5 – MATERIELS ET FOUNITURES.....	3
Article 6 – PERSONNEL DU PRESTATAIRE	3
Article 7 – REPRISE DU PERSONNEL.....	5
Article 8 – ACCES AU LOCAUX.....	5
Article 9 – PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES	6
Article 10 – PARTICULARITES DES SITES	6

Article 1 - ACHETEUR

Ministère de la culture - Service à compétence nationale des musées et domaine nationaux des châteaux de Compiègne et Blérancourt - Place du Général de Gaulle - 60200 Compiègne

Article 2 - OBJET DU MARCHÉ

L'accord-cadre a pour objet les prestations de nettoyage des locaux et des extérieurs du service à compétence nationale des musées et domaine des châteaux de Compiègne et Blérancourt, récurrentes et ponctuelles.

Les besoins ponctuels sont liés à l'organisation d'événements sur le site ou à des demandes complémentaires de la part des usagers du site et comprend également le nettoyage des vitreries, des extérieurs et tout besoin non détaillé dans les annexes N° 1 et 2.

Article 3 – LIEUX D'EXECUTION

Lot N° 1 : Sites de Compiègne - 60200 Compiègne

Château - Place du Général de Gaulle,
Parc,
Bâtiments des jardins – avenue Royale,
Réserves situées à 2 km du château,
Parties communes des logements – rues Ulm et Othenin

Lot N° 2 : Sites de Blérancourt - 02300 Blérancourt

Château, parc et maison des agents - Place du Général Leclerc

Article 4 - NATURE ET DETAIL DES PRESTATIONS

La nature, les horaires et la fréquence des prestations sont détaillés dans les annexes 1 et 2

Article 5 – MATERIELS ET FOURNITURES

Les matériels (aspirateurs à poussière, chariots ...), les fournitures (sacs pour les poubelles et sacs pour les collecteurs de tri) et les produits d'entretien écolabellisés sont fournis par le titulaire.

Le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée d'une notice détaillée précisant notamment la provenance et la composition des produits, de fiches techniques détaillées et des fiches de données de sécurité. L'ensemble de ces fiches devront être fournies en début de marché.

Les consommables (recharges de savon mousse, socles et brosses WC, essuie-mains et papier hygiénique) seront fournis par le titulaire.

Article 6 – PERSONNEL DU PRESTATAIRE

Liste nominative du personnel

Le titulaire devra fournir, dans les dix jours suivant la date d'effet du marché, la liste nominative du personnel, tenue constamment à jour, ainsi que les CACES le cas échéant.

Les agents d'entretien

Les agents d'entretien affectés sur site devront être qualifiés, en nombre suffisant et en adéquation avec les prestations prévues au marché. Ils auront la capacité d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires à la propreté, à l'hygiène et à la salubrité des locaux. Ils devront faire preuve de ponctualité et d'assiduité et de rigueur dans l'exécution de leurs tâches.

Leurs missions principales :

- Assurer le nettoyage des espaces.

- Utiliser les produits d'entretien et les équipements professionnels en toute sécurité, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Veiller au réapprovisionnement des consommables : papier hygiénique, savon, essuie-mains, etc.
- Signaler tout dysfonctionnement ou besoin d'intervention technique auprès du chef d'équipe.
- Adapter les interventions en fonction de l'occupation des locaux afin de garantir la continuité du service et la discrétion.

Le chef d'équipe sur site

Le titulaire désignera un **chef d'équipe qualifié**. Il devra justifier d'une expérience significative dans la coordination d'équipes de propreté en milieu professionnel.

Le chef d'équipe est en charge :

- De la transmission, de la gestion et de la sécurisation des clés et badges en début et en fin de journée,
- Du bon déroulement des prestations quotidiennes,
- Du signalement de tout dysfonctionnement ou anomalie aux services concernés du SCN,
- De la répartition des consommables et des produits d'entretien entre les agents,
- De l'entretien courant du matériel (autolaveuses, aspirateurs, chariots, etc.)
- D'assurer le remplacement immédiat d'un agent en cas d'absence non signalée,
- Du contrôle de la qualité du travail réalisé sur l'ensemble des secteurs,
- De la remontée des informations auprès du chargé de clientèle du titulaire (absences, matériel défectueux, besoins de produits, etc.).

Le chargé de clientèle hors site

L'entreprise nommera un responsable de site qualifié, chargé de la relation clientèle et du pilotage du marché, justifiant d'une expertise avérée dans le domaine de la propreté et de l'entretien. Ce référent conduira les contrôles qualité en collaboration avec l'administration.

Ces contrôles seront réalisés chaque mois. Sauf contraintes particulières du représentant de l'acheteur, les contrôles s'effectuent de manière contradictoire. En cas de défaillance du titulaire, le représentant de l'administration réalisera seul les contrôles.

Ces contrôles donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal qui sera transmis par le titulaire. Les manquements constatés lors de ces contrôles contradictoires entraîneront l'application de pénalités.

Le chargé de clientèle est responsable :

- De la répartition du travail et de son bon déroulement pendant toute la durée du marché,
- Du suivi de l'exécution des prestations,
- De la discipline et de l'encadrement du personnel,
- Du contrôle de la qualité des prestations réalisées,
- Du respect des règles de sécurité par l'ensemble du personnel,
- Des bonnes conditions de travail du personnel (équipements de protection individuelle, matériel, formation...),
- De l'accompagnement et l'intégration des nouveaux agents,
- De la gestion des absences et de l'organisation des remplacements,
- De la réalisation de contrôles contradictoires avec le représentant du SCN,
- De la bonne utilisation du matériel (autolaveuse, chariots ...)
- De la formation continue des agents,
- De la gestion quotidienne de la rotation du matériel textile (bandeaux de lavage, de balayage, des microfibres propres et sales)
- De la livraison des produits d'entretien
- De la transmission des informations auprès du chef d'équipe ou des services du SCN,

Une **réunion de démarrage du marché** sera organisée au cours de la première semaine suivant la notification du marché, comme mentionné à l'article 9 du CCAP. Elle aura pour objectif de :

- S'assurer que toutes les conditions sont réunies pour un démarrage opérationnel efficace,
- Rappeler les obligations contractuelles et celles du CCTP,
- Rappeler les attentes et les exigences du SCN,
- Présenter les intervenants des deux parties,

Seront présents, a minima :

- Côté titulaire : le Directeur d'agence ou de secteur et le chargé de clientèle.
- Côté SCN : la direction du SCN et le référent marché au sein de l'établissement.

Une **réunion de suivi** sera organisée un mois après le début des prestations puis tous les trimestres, sur le site du SCN, entre le chargé de clientèle du titulaire et les représentants du SCN.

Ces réunions auront pour objectifs de :

- Proposer des actions correctives ou ajustements organisationnels si nécessaire,
- Évaluer la qualité des prestations réalisées,
- Traiter les éventuelles non-conformités constatées,
- Faire un point sur les incidents signalés, les absences d'agents et l'organisation des remplacements.

D'autres points pourront également être abordés, des problématiques liées à l'exécution du marché. Un compte rendu sera rédigé à l'issue de chaque réunion et partagé avec les parties concernées, afin d'assurer la traçabilité des échanges et des décisions prises.

Une réunion de suivi sera organisée à la demande du SCN à la suite d'un problème ou un dysfonctionnement dans l'exécution du marché.

Article 7 – REPRISE DU PERSONNEL

L'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 prévoit la continuité du contrat de travail des salariés attachés au marché en cas de changement de prestataire. Ces dispositions s'appliquent aux entreprises ayant une activité relevant du code APE 81.2, attributaires et sous-traitantes de l'exécution du marché lorsqu'il y a succession de prestataires pour des travaux effectués dans les mêmes locaux.

Dans ce contexte et dans le but que l'acheteur transmette ces éléments essentiels à l'ensemble des soumissionnaires dans le dossier de consultation lors du renouvellement de ce marché, le titulaire est tenu de transmettre, six mois avant la fin du marché, les éléments relatifs au personnel exécutant les prestations sur les lots concernés remplissant les conditions de reprise posées à l'article 7 de la convention collective susvisée. Cette information pourra être réactualisée par l'attributaire à la demande de l'acheteur lors de la période de passation du marché.

Les informations à transmettre sous forme de liste du personnel éligible sont :

- Le temps de travail mensuel affecté au lot concerné avec horaire habituel,
- Le salaire brut mensuel correspondant incluant les charges salariales,
- La nature du contrat à reprendre,
- Les éventuels avantages acquis,
- La date d'affectation sur le marché,
- La date d'embauche déterminant l'ancienneté,
- La qualification des agents,
- Les autres éléments nécessaires à l'appréciation de la masse salariale.

Le titulaire transmet également le montant de la masse salariale brute globale correspondante. Les éléments transmis par le titulaire ne doivent en aucun cas comporter de données à caractère personnel.

Article 8 – ACCES AU LOCAUX

Le prestataire devra avoir pris connaissance des dispositions de fonctionnement et des consignes de sécurité et d'hygiène régissant le fonctionnement des différents sites.

Le personnel du prestataire (et ses éventuels sous-traitants) sont tenus d'observer ces dispositions et les prescriptions qui en découlent.

Pour des raisons de sûreté, le SCN peut interdire l'accès à un ou des employés du prestataire ; celui-ci devra rapidement désigner un (ou des) nouvel employé.

Des interdictions momentanées d'accéder ou de circuler dans les locaux peuvent être prescrites, notamment pour des alertes, des exercices ou d'incidents.

Les musées et domaine nationaux sont des établissements recevant du public (ERP) de 2^e catégorie pour Compiègne et de 5^{ème} catégorie pour Blérancourt. Les interventions du prestataire se feront à la fois dans des espaces ouverts et fermés au public.

Article 9 – PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES

Il pourra être demandé au titulaire du marché de réaliser des interventions ponctuelles d'entretien courant (par exemple nettoyage d'un local en vue d'une manifestation exceptionnelle, décapage d'un bureau, d'un espace non compris dans la prestation forfaitaire). Un bon de commande précisera à chaque fois les prestations à réaliser. Un devis sera établi en appliquant les prix unitaires indiqués au Bordereau des Prix Unitaires.

Pour l'exécution des prestations exceptionnelles, le titulaire fournit à son personnel l'équipement (chariot, aspirateur, bandeaux...) et les produits d'entretien nécessaires.

Article 10 – PARTICULARITES DES SITES

Les sites principaux de la prestation sont des monuments historiques dont l'activité est d'exposer et de conserver des collections patrimoniales.

Eu égard au contexte le titulaire est tenu d'adapter et de faire respecter par son équipe les méthodes de travail visant à ne pas porter atteinte aux collections, aux vitrines, aux mobiliers, au bâti, aux installations et matériels divers inhérents au site.

Article 11 SANITAIRES

Cet entretien comprend le lavage et la désinfection des groupes sanitaires et postes d'eau, des sols, des appareils, des parois carrelées et des miroirs. La prestation comporte en outre la vérification quotidienne et le remplissage regarnissage éventuel des distributeurs de savon, de papier hygiénique et d'essuie-mains.

Le détartrage des sanitaires a lieu une fois par mois.

L'application de produits désinfectants ou désodorisants sont effectués conformément à la périodicité détaillée à l'article 2 des annexes 1 et 2 du présent CCTP.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des locaux.

Il est demandé aux agents d'entretien en charge des sanitaires comportant une bonde au sol, lorsqu'il n'y pas de lavage à grande eau, de verser une fois par semaine un quart de litre d'eau dans le siphon afin d'empêcher son désamorçage.

Article 12 DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LE NETTOYAGE

12- 1 Critères d'appréciation de la qualité du travail

La qualité du travail sera jugée par l'examen de quatre critères : l'aspect, le confort, l'hygiène et la sécurité des locaux traités.

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements.

Le confort est apprécié lorsque les prestations : suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ; sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ; sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ; n'altèrent pas les surfaces ou les éléments matériels ; sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.

L'hygiène sera analysée par tous les moyens disponibles (appréciation visuelle, tactile, contrôle bactériologique si nécessaire). Ce critère est crucial dans les locaux de vie, les sanitaires, les vestiaires et les douches et sur les entrées/sorties de circuits de ventilation. L'absence d'accumulation de poussière y compris dans les zones de stockage ou de production contribue significativement à l'hygiène.

La sécurité : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

12.2 Mise à disposition par le SCN de locaux

Le SCN tient à disposition des agents d'entretien des locaux pouvant tenir lieu de vestiaire et de lieux de stockage des appareils et produits. Aucune garantie de surface et de confort ne peut être donnée. Les meilleures conditions possibles sont recherchées, dans la mesure de leur compatibilité avec les impératifs du SCN.

Le titulaire doit maintenir en permanence ces locaux en parfait état de propreté.

12.3 Produits d'entretien et produits sanitaires

Le titulaire fournit l'ensemble du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations. Tout matériel ou produit défectueux devra être mis hors service sans délai, retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Le titulaire s'engage à fournir des produits répondant aux exigences de l'Ecolabel européen ou équivalent en termes de produits respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers du site.

Les aspirateurs, cireuses et autres appareils électriques doivent répondre aux normes de sécurité et être munis d'une prise de terre. Ils doivent en outre être du type étanche et être de gamme O silencieuse, < 70 dB.

La tension d'alimentation est de 220 V alternatif. Les prises de courant sont de type normalisé 250 V - 10 A. Les câbles d'alimentation et les prolongateurs éventuels seront à la charge de l'entreprise titulaire. Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les produits de nettoyage et d'entretien des sols et meubles seront appropriés à la nature de ceux-ci et ne contiendront aucun élément susceptible de détériorer les surfaces traitées.

12.4 Protocoles opératoires

Les poussières, débris, ordures, papiers, etc. provenant du nettoyage doivent être déposés par les soins de l'entreprise titulaire, au plus tard à la fin de chaque vacation, dans les lieux désignés à cet effet par le SCN.

Il est interdit de placer les sièges sur les tables pour l'exécution des prestations.

Le dépoussiérage des locaux et du mobilier s'applique aux rayonnages, aux cases servant à l'échange de courrier (sans toucher à leur contenu) et aux luminaires, quel que soit leur usage (travail ou décoration). La périodicité du dépoussiérage est déterminée dans les annexes 1 et 2.

A l'achèvement des prestations, les meubles doivent être remis à leur place, les lumières éteintes et les portes et fenêtres fermées.

12.5 Dispositions environnementales et sociales

L'utilisation de produits et de procédés techniques respectueux de l'environnement est **obligatoire**.

Le titulaire recourt à des produits écolabellisés à chaque fois que cela est possible (écolabel européen, Ecocert ou équivalent), et s'engage à utiliser au moins 80% de ceux-ci.

Le contenu des poubelles, containers, résidus de fournitures d'hygiène et du ménage feront l'objet d'un tri sélectif sur le site. Le papier, le carton et les bouteilles plastiques recyclables seront récoltés séparément des ordures ménagères et déposés dans les containers dédiés.

Les appareils électriques pour le nettoyage doivent être performants du point de vue énergétique : étiquette énergétique A minimum selon l'année, écolabel ou équivalent.

Le titulaire s'engage à former l'ensemble des personnels intervenant sur le site du SCN, à la prévention des risques de troubles musculosquelettiques (TMS).

Le titulaire fournit un bilan annuel des indicateurs permettant d'évaluer le respect des exigences sociales et environnementales du présent cahier des charges. Les indicateurs à fournir sont a minima les suivants :

- Volumes d'eau consommés (lorsque la mesure est possible), actions de réductions mises en œuvre ;
- Caractéristiques et quantités de produits d'entretien utilisés, part de produits écolabellisés ;
- Performance environnementale des équipements ;
- Emissions de GES liées aux déplacements effectués dans le cadre du marché ;
- Nombre de formations à la prévention des TMS réalisées.