

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

OBJET DE LA PRESTATION

**NETTOYAGE DES LOCAUX DE L'ETABLISSEMENT MIDI PYRENEES
COMPOSE DE DEUX SITES**

APPROBATION			Classification du contrat
Auteur	Vérificateur	Approbateur	
 Rémi Boudet			☒ Contrat sensible ☐ Contrat de confiance ☐ Sans aspect particulier sécurité
DCMP			

TABLE DES MATIERES

1. OBJET ET PERIMETRE DE LA PRESTATION	3
1.1 OBJET.....	3
1.2 PERIMETRE	3
1.3 VARIATIONS QUANTITATIVES ET QUALITATIVES DES PRESTATIONS	4
2. ORGANISATION DE LA PRESTATION	5
2.1 REGLES GENERALES.....	5
2.2 ORGANISATION DU TRAVAIL DES EQUIPES.....	5
3. NETTOYAGE ET ENTRETIEN PARTICULIERS	7
3.1 INTRODUCTION	7
3.2 HALLS ET CIRCULATIONS, FONTAINES À EAU, ESCALIERS ET ASCENSEURS	7
3.3 ENTRETIEN DES BUREAUX, MEUBLES ET OBJETS DIVERS	8
3.4 ENTRETIEN DES SOLS.....	8
3.5 NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES GROUPES SANITAIRES ET DOUCHES	8
3.6 NETTOYAGE DU POSTE DE GARDE ET DU BUREAU ACCUEIL	10
3.7 PARTICIPATION AU TRI SÉLECTIF DES DÉCHETS	11
3.8 PROTECTION DES INSTALLATIONS	12
3.9 Prestation de distribution du courrier sur le centre du fauga-Mauzac	12
4. . SPECIFICITES DES DEUX SITES.....	12
4.1 SITE DE TOULOUSE	12
4.2 SITE DU FAUGA MAUZAC	14
4.3 PRODUITS, MATERIELS FOURNIS PAR LE TITULAIRE	15
4.4 QUALITE DES PRODUITS.....	15
4.5 QUALITE ET CONFORMITE DES MATERIELS	16
4.6 STOCKAGE DES PRODUITS ET MATERIELS.....	16
4.7 VEHICULE.....	16
4.8 TENUE VESTIMENTAIRE ET EPI.....	17
4.9 MOYENS DE COMMUNICATION	17
5. ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE	18
5.1 ENCADREMENT DU PERSONNEL	18
5.2 REPERAGE DES LOCAUX ET INSTALLATIONS	19
5.3 POINTAGES.....	19
6. ENGAGEMENT DE L'ONERA.....	20
6.1 LES LOCAUX.....	20
6.2 EAU ET ELECTRICITE	20
6.3 LOCAUX ELECTRIQUES.....	20
7. CONDITIONS D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION	21
7.1. L'ASPECT.....	21
7.2. LE CONFORT	21
7.3. L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ.....	21
7.4. SÛRETÉ	22
8. QUALITE	23
8.1 CRITERE DE QUALITE	23
8.2. CONTROLE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION	23

Annexes :

- Indication des surfaces pour les sites Toulouse et du Fauga Mauzac (annexe 1 et 2)
- Annexe relative aux sanitaires de Toulouse (annexe n°3)
- Annexe relative aux vitreries des deux sites (annexe n°4)
- Annexe n°7 liée à la reprise du personnel du titulaire de l'accord-cadre (annexe n°5)

1. OBJET ET PERIMETRE DE LA PRESTATION

1.1 OBJET

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concerne le marché qui a pour objet l'exécution des prestations de nettoyage des locaux et des installations techniques dans l'établissement Occitanie composé des centres de Toulouse et du Fauga-Mauzac (31).

Les prestations à effectuer ont pour finalité de maintenir les équipements, locaux et surfaces dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour le personnel et pour les usagers, au moyen des matériels, des machines et des produits et selon des périodicités d'intervention adaptés à la nature des revêtements à entretenir, à leur état, ainsi qu'à leur fréquentation.

Il s'agit d'une prestation à obligation de résultat associée à une obligation minimum de moyens. Dans ce cadre, le prestataire s'engage à réaliser les prestations spécifiées dans le présent cahier des charges. Il est précisé que les moyens ne sont pas limitatifs mais que le nombre d'heure hebdomadaire par site précisé dans l'offre sera un nombre d'heure minimum auquel le prestataire ne pourra pas déroger.

La prestation est organisée sous la responsabilité du prestataire et exécutée en tenant compte des obligations et des spécificités de chaque centre.

Elle se décompose en deux parties :

1.1.1 Les prestations forfaitaires

Il s'agit :

- Du nettoyage général des locaux et des équipements associés ;
- Du nettoyage des ascenseurs et monte-charge ;
- De la collecte des déchets courants dans des sacs plastiques mis dans une benne vidée à la demande.
- De la collecte des poubelles de tri sélectif comme décrit dans la suite du document
- De la fourniture et de la mise en place des consommables sanitaires et d'autres fournitures annexes,
- Du nettoyage et de l'approvisionnement en gobelets des fontaines à eau
- De petites manutentions ponctuelles comme la livraison depuis la recette aux secrétariats des ramettes de papiers

1.1.2 Les prestations non forfaitaires

Il s'agit des prestations ponctuelles (shampooing moquette, lessivage de murs, nettoyage d'écran par exemple etc.) qui font l'objet de demandes en TS (travail supplémentaire) et des prestations de vitrerie pour chacun des sites .

Les prestations ponctuelles sont à l'initiative du chef de service MTG ou de son représentant, qui est l'interlocuteur du prestataire pour l'ensemble de l'exécution de la prestation.

1.2 PERIMETRE

Le périmètre de référence de la prestation est exprimé par la nature des locaux et des surfaces associées ainsi que la périodicité souhaitée.

Les surfaces de nettoyage sont données dans le dossier technique joint en annexes 1, 2 et 3. Compte tenu de la visite des centres obligatoire, le prestataire est réputé avoir une bonne connaissance de chaque centre, de la constitution des bâtiments, des contraintes dues à leur destination et des conditions d'accès et de sécurité.

1.2.1 Lieu d'exécution des prestations

La prestation est à exécuter dans les deux sites d'Occitanie sis à :

- Toulouse, 2 avenue Marc Pellegrin (31),
- Mauzac, RD 53 (31410).

La prestation de nettoyage porte sur l'ensemble des locaux.

1.2.2 Description des centres

- **Toulouse** : site non boisé, d'une superficie d'environ 4 ha, composé de 7 bâtiments principaux allant de 1 à 4 niveaux (équipés d'ascenseurs) et de quelques bâtiments annexes (pour la plupart, non équipés d'ascenseurs et/ou monte-charge), ainsi qu'une zone de parking. Il s'agit d'un centre de recherche avec une grande partie de locaux à usage de bureau.
- **Mauzac** : d'une superficie de 150 ha environ, avec un ensemble de bâtiments qui vont du RDC à 2 étages, et la présence d'une zone pyrotechnique dont l'accès est réglementé et d'une zone parking situé à l'extérieur des bâtiments. Ce centre regroupe des activités d'études, de recherches expérimentales, et pour une grande partie, industrielles (essais en soufflerie) avec de nombreux locaux techniques et halls de montages.

1.2.3 Périmètre centre par centre des locaux à nettoyer

- **Toulouse** :
 - Les bâtiments principaux, appelés A, B, C, D, F, H et R. Ils sont principalement composés de bureaux administratifs, de salles de réunion et de locaux de servitudes
 - Les bâtiments annexes (E, G, L, M, N, P, Q, S, T) composés de bureaux administratifs, de laboratoires (activité scientifique), d'un atelier (activité de fabrication) et de locaux liés à une activité de services (recette, poste de garde, locaux sociaux, zones de stockage, etc....).

La surface des locaux à nettoyer (sanitaires compris) est de 23 500 m² environ pour les divers bâtiments.

- **Fauga Mauzac** :
 - Les bâtiments principaux appelés bâtiment I, bâtiment N, bâtiment d'Accueil, soufflerie F2, soufflerie F4, banc Lacom, 121, X1, 170, zone pyrotechnique, 140 sont composés de bureaux administratifs, salles de réunion et de locaux de servitudes, ainsi que de nombreux locaux techniques
 - De nombreux bâtiments annexes ou purement techniques sans bureaux : postes électriques, stations de pompes, locaux compresseurs (B, R, SDR...)

La surface des locaux à nettoyer (sanitaires compris) est d'environ 22 000 m² mais avec un nombre très important de locaux techniques.

1.2.4 Périodicité

Une fréquence de référence d'occupation générale des locaux s'appuie, à la date de démarrage du contrat, sur :

- Une semaine de fermeture de l'ONERA entre Noël et jour de l'An ;
- Des personnels travaillant sur une base de 39 heures par semaine, sur 5 jours, hors jours fériés et jours de fermeture de l'ONERA tout en tenant compte des absences ponctuelles du fait des congés payés, déplacements professionnels, réunions...
- 6 jours de fermeture par an, dont la majorité généralement l'été, hors jours fériés et samedi/dimanche ;
- Une présence exceptionnelle de quelques personnels durant les jours de fermeture, mais de manière non significative pour le dimensionnement du contrat ;
- La présence, 24h/24h et toute l'année, de personnels de gardiennage.

1.3 VARIATIONS QUANTITATIVES ET QUALITATIVES DES PRESTATIONS

Toute modification cumulée (surfaces, fréquences, nature du revêtement de sol, ...) inférieure à 5%, « positive ou négative » des prestations de ce marché, ne peut amener une remise en cause des prix forfaitaires. De telles

modifications, au-dessous et au-dessus du seuil de référence, pourront être notifiées au prestataire par l'ONERA, par simple ordre de service.

2. ORGANISATION DE LA PRESTATION

2.1 REGLES GENERALES

2.1.1 Horaires théoriques de fonctionnement des centres

Les centres sont ouverts du lundi au vendredi de 7 h à 20 h.

2.1.2 Créneaux horaires d'organisation de la prestation

Pour chaque centre, le prestataire organise le travail de ses équipes sous l'autorité d'un chef d'équipe qui sera présent pendant tout le créneau horaire de la prestation, du lundi au vendredi à l'intérieur des créneaux horaires suivants :

- Toulouse Du lundi au vendredi de 7h à 14h
- Fauga Mauzac Du lundi au vendredi de 7h à 14h

L'ONERA se réserve, si les nécessités du service l'exigent, le droit de prescrire que les travaux commencent plus tôt ou plus tard que l'horaire normal. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité tant que la variation imposée pour le commencement ou pour la fin d'une vacation ne dépasse pas une heure. Au-dessus de cette limite, il peut demander une modification du prix en fournissant à l'appui de sa demande des justifications. Le temps affecté pour l'exécution des travaux ne devra jamais être inférieur à 2h30 par vacation.

Toutefois, l'exécution de certains travaux en dehors des jours créneaux fixés pourra :

- À la demande du prestataire, être autorisée sans qu'il en résulte aucun frais supplémentaire pour l'ONERA ;
- À la demande de l'ONERA, être réalisée après acceptation des devis établis par le prestataire.

L'ONERA peut demander des travaux supplémentaires. Ils feront l'objet d'un devis préalable, seront justifiés par des bons de travail spécifiques, et facturés au tarif mentionné sur le marché.

2.2 ORGANISATION DU TRAVAIL DES EQUIPES

Les agents de propreté des centres travaillent exclusivement en journée continue.

La prestation doit donc être organisée sur les deux centres en fonction de cette orientation, des besoins de l'ONERA et des contraintes énoncées ci-après.

2.2.1 Locaux à nettoyer en dehors des heures de fonctionnement de la présence du personnel de l'ONERA

Aux fins de ne pas perturber l'activité, la prestation de nettoyage et/ou les prestations particulières associées de certains locaux sont à exécuter en dehors de la présence du personnel (c'est-à-dire plutôt en début de la prestation du prestataire ou pendant les temps de pause du personnel de l'Onera). Il en est ainsi :

- Des sanitaires, vestiaires et douches
- De la Salle de conduite de la soufflerie F1, le matin tôt avant l'arrivée des clients.
- Des salles de réunion

2.2.2 Locaux à nettoyer pendant les heures de fonctionnement et en présence des personnels

À adapter selon le fonctionnement et les besoins des centres de Toulouse et du Fauga ; Cependant, afin de garantir le nettoyage d'un maximum de bureaux fermés à clef, le prestataire devra adapter son circuit d'intervention de manière à pouvoir réaliser ces prestations en présence du personnel Onera.

Dans certains locaux, le nettoyage et/ou les prestations particulières associées sont à exécuter dans le courant de la journée et exclusivement en présence des personnels, sous réserve qu'aucune gêne n'en résulte pour l'activité de l'ONERA. Il en est ainsi :

- Des locaux à risques identifiés : postes électriques haute tension, laboratoires laser, laboratoires ionisants).
- Des zones « réservées », (salle des coffres, locaux CD) en présence d'un personnel ONERA habilité ou d'un Officier de Sécurité.

2.2.3 Locaux à nettoyer pendant les « heures creuses » de fonctionnement

D'une façon générale, le prestataire doit veiller à limiter les allées et venues de son personnel de façon à limiter les nuisances (bruit, etc.) et à optimiser les cadences de travail.

Dans certains locaux, le nettoyage et/ou les prestations associées sont à exécuter dans le courant de la journée, aux heures dites « creuses » de milieu de matinée. Il en est ainsi :

- Des salles de repas,

Par défaut, tous les locaux non cités peuvent être nettoyés pendant les heures de fonctionnement, en présence ou hors présence des personnels.

3. NETTOYAGE ET ENTRETIEN PARTICULIERS

3.1 INTRODUCTION

Les locaux et installations à nettoyer, les principales actions à effectuer et les fréquences d'exécution des prestations concernant les sols sont définis dans le document CCTP Annexe 1 pour le centre du Fauga Mauzac, et CCTP Annexe 2 et 3 pour le Site de Toulouse. Ces prestations définies sont à considérer comme un minimum.

3.2 HALLS ET CIRCULATIONS, FONTAINES À EAU, ESCALIERS ET ASCENSEURS

3.2.1 Nettoyage des halls et circulations

Les halls principaux des bâtiments seront lavés quotidiennement, les autres seront lavés en respectant les périodicités indiquées dans les annexes.

- Ramassage des contenants présents dans les espaces communs tel que : les déchets ménagers **journaliers**, les déchets recyclables **lorsque le contenant est plein**, le papier **lorsque le contenant est à moitié** afin de faciliter la prise en charge liée au poids.

- Mise en place de sac opaques pour les déchets ménagers et de sacs transparents pour les déchets recyclables et le papier. Le sac présent dans les contenants papier peut être réutilisé s'il n'est pas dégradé.

3.2.2 Nettoyage et approvisionnements des gobelets des fontaines à eau

Les fontaines à eau situées dans les halls et circulations seront nettoyées quotidiennement, de même que l'alentour des machines à café. L'entreprise sera chargée de la fourniture et du réapprovisionnement quotidien des gobelets des fontaines à eau selon l'article L541-15-10 du Code de l'Environnement.

La prestation consiste à nettoyer la partie extérieure (y compris le vidage et le nettoyage des réceptacles d'eau) des fontaines à eau, afin d'assurer une hygiène et un aspect visuel parfaits.

Il est précisé que ces fontaines font l'objet d'un contrat de location/entretien et que toute anomalie, constatée par les agents du prestataire en charge de leur nettoyage, doit être immédiatement signalée au responsable ONERA du suivi de ce marché.

3.2.3 Nettoyage des escaliers et ascenseurs

Les escaliers intérieurs des bâtiments seront lavés une fois par semaine, y compris les escaliers extérieurs, les terrasses extérieures accessibles, les paliers de portes, etc... Pour la soufflerie F1 du centre du Fauga-Mauzac, prévoir un nettoyage des escaliers intérieurs autant que de besoin compte tenu de la présence fréquente de clients étrangers.

Tous les ascenseurs seront aspirés une fois par semaine.

3.3 ENTRETIEN DES BUREAUX, MEUBLES ET OBJETS DIVERS

3.3.1. Entretien hebdomadaire ou tous les 15 jours

- Les collecteurs et corbeilles des bureaux clients de la soufflerie F1 du Fauga-Mauzac sont à vider 2 fois par semaine,
- Dépoussiérage au chiffon des tables, bureaux, fauteuils, chaises,
- Vidage des cendriers extérieurs à chaque porte des bâtiments,
- Dépoussiérage et enlèvement des traces de doigts sur les portes et montants de portes,
- Dépoussiérage des casiers, moulures murales, goulottes électriques, encadrement, accessoires de bureau, des meubles et des dessus de meubles jusqu'à 2 mètres de hauteur,
- Enlèvement des toiles d'araignée,
- Passage de l'aspirateur ou balayage humide
- En cas de salissure exceptionnelle (traces de boues, etc..) ou dans les bureaux à fort passage, un lavage plus poussé sera effectué

Il est précisé que les bureaux du centre de Toulouse seront entretenus tous les quinze jours et ceux du centre du Fauga-Mauzac toutes les semaines.

3.3.2 Entretien mensuel

- Dépoussiérage des plinthes, moulures, tuyauteries basses.
- Nettoyage des encadrements et glissières des fenêtres coulissantes

3.4 ENTRETIEN DES SOLS

Les décapages et mises en cire des sols en PVC se feront à la demande, en prestations supplémentaires.

3.4.1 Entretien des moquettes

- Aspiration suivant les périodicités indiquées dans les annexes.
- Les shampoings seront réalisés à la demande, en prestations en dépenses contrôlées TS.

3.4.2 Entretien Hebdomadaire

- Lavage des sols en carrelage, sauf ceux des sanitaires qui seront lavés quotidiennement.

3.4.3 Entretien mensuel

- Spray méthode des sols en PVC.
- Spray méthode dans les halls et les circulations.

3.4.4 Entretien bimestriel

- Tous les autres sols en PVC et sols béton.

Il est spécifié que certains sols en PVC contiennent un peu d'amiante et ne devront pas faire l'objet de nettoyage avec des techniques ou produits abrasifs.

3.5 NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES GROUPES SANITAIRES ET DOUCHES

Recensement joint.

Une feuille de suivi des dates, heures et nom de l'employé ayant réalisé l'entretien sera affichée à l'intérieur du local et signée journallement

3.5.1 Lavages et nettoyages journaliers

- Lavage des sols,
- Lavage des parois des cuvettes de WC ainsi que des cuvettes et stalles d'urinoirs et des bacs à douche,
- Nettoyage des miroirs et robinetteries,
- Poignées de portes à désinfecter quotidiennement
- Vider les poubelles des sanitaires

Il ne devra être employé, pour ces lavages, aucune matière corrosive susceptible de détériorer les dallages, les cuvettes et les tuyauteries.

3.5.2 Lavages et nettoyages hebdomadaires

- Lavage des dalles et revêtement de faïences des locaux et des parties apparentes des tuyaux de chute de vidange,
- Désinfection et désodorisant : après chaque opération de nettoyage, il sera procédé à l'arrosage avec une solution désinfectante et désodorisante des cuvettes de WC, des stalles d'urinoirs, ainsi que des lavabos et des bacs à douche,
- Nettoyage des bondes de douches : Les bondes de douches seront nettoyées quotidiennement : démontage, enlèvement des cheveux et autres résidus, remontage
- Fourniture et Mise en place des « consommables » : savon liquide, papier hygiénique, essuie-mains papier, chaque fois que cela est nécessaire. La fourniture est à la charge de l'entreprise (sachets pour protections périodiques, essuie-mains papier, papier hygiénique et sacs poubelle).

3.6 NETTOYAGE DU POSTE DE GARDE ET DU BUREAU ACCUEIL

Toutes les surfaces liées au poste de garde et au bureau accueil seront dépoussiérées et lavées journallement :

- Hall d'entrée et salle d'attente,
- Salle d'accueil des visiteurs,
- Salle de repas des gardiens.
- Vitres 1 fois/semaine : vitres intérieures et extérieures, encadrement et appuis de fenêtres
- Entretien des tourniquets (3 à Toulouse et 1 à Fauga-Mauzac)

3.7 PARTICIPATION AU TRI SÉLECTIF DES DÉCHETS

Ce paragraphe décrit la manutention nécessaire confiée à l'entreprise de nettoyage pour la collecte sélective des déchets sur les 2 centres.

Depuis le 16 juillet 2021, les professionnels ont l'obligation de trier à la source 7 types de déchets : papier/carton, métal, plastique, verre, bois, déchets de fraction minérale et plâtre. L'ONERA est concerné par cette obligation, de ce fait, nous avons sur nos site le tri sélectif.

L'entreprise sera chargée de transporter le contenu des poubelles contenant des déchets non dangereux des points de massification présents dans tous les bâtiments, jusqu'aux zones de collectes des centres.

Les déchets non dangereux regroupent l'ensemble des déchets pouvant être générés par les activités courantes d'une entreprise : les déchets non recyclables (DAOM), les déchets recyclables (papier, carton, emballages...) à l'exclusion des déchets dangereux.

A noter concernant ces poubelles, l'entreprise fournira les sacs poubelle correspondants.

Le besoin de la prestation est le suivant :

Type de déchets	Type de contenant	Localisation des contenants	Temporalité du ramassage	Type de sac poubelle
Les déchets non recyclables	poubelle en carton de 100L (grise) + poubelle en plastique 50L (blanche/bleue) + poubelle en plastique verte 160L	salle de pause, à proximité des distributeurs de boissons, salle de réunion, couloirs	journaliers	Opaque
Les déchets recyclables	poubelle en carton de 100L (jaune)	salle de pause, à proximité des distributeurs de boissons, salle de réunion, couloirs	lorsque le contenant est plein	Transparent
Le papier/carton	poubelle en carton de 100L (bleue)	local imprimante, couloirs	lorsque le contenant est à moitié afin de faciliter la prise en charge liée au poids	Transparent avec réutilisation possible car sac non souillé

Les contenants de proximité doivent rester à leur place ; Le matériel de manutention et de transport concernant cette collecte de déchets est à prévoir dans la présente offre, notamment un véhicule adapté pour Mauzac.

En cas de volume important ou de déménagement, l'entreprise sera chargée de transporter le contenu des chariots contenant des déchets non dangereux jusqu'aux zones de collectes des centres.

A la demande du service sureté, le sac de la déchiqueteuse sera évacué jusqu'aux zones de collectes des centres.

3.8 PROTECTION DES INSTALLATIONS

Les matériaux combustibles de l'ONERA, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations, dans le respect de l'organisation du tri sélectif présent à l'ONERA et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et veiller au dégagement des sorties de secours et des voies de circulation.

3.9 Prestation de distribution du courrier sur le centre du fauga-Mauzac

Cette prestation consiste à collecter le courrier de La Poste, à distribuer le courrier (dans chaque service) et à déposer le courrier en partance pour la Poste.

Le prestataire est chargé d'assurer le traitement du courrier de la façon suivante :

Récupérer le courrier le matin (vers 10 h) en provenance de la Poste au poste de garde et le déposer au secrétariat du centre,

Distribuer le courrier (vers 11h) dans les différentes boîtes aux lettres du centre :

Soufflerie F1 (2 au RDC, 2 au deuxième étage),

Soufflerie F2,

Banc Lacom,

Bâtiment 121

CE.

Récupérer le courrier « départ » lors de cette tournée dans les mêmes boîtes aux lettres pour transmission au secrétariat du centre,

Déposer vers 13h le courrier « départ » au poste de garde pour prise en charge par La Poste

4. . SPECIFICITES DES DEUX SITES

4.1 SITE DE TOULOUSE

4.1.1 Centre de Calcul

Hebdomadairement, passage de l'aspirateur sur l'ensemble des sols, et balayage humide.

4.1.2 Laboratoires et ateliers

Les éviers se trouvant dans les laboratoires et ateliers, seront nettoyés hebdomadairement.

Le sol de l'atelier central du bâtiment C (MTG) sera lavé et dégraissé hebdomadairement.

4.1.3 Salle Grise du bâtiment F

Elle sera nettoyée entièrement 1 fois par semestre, aux jours fixés par les utilisateurs (murs, sols et plafonds).

D'autre part, les tapis de décontamination de l'entrée, le sol, les meubles et notamment les plans de travail seront nettoyés toutes les semaines.

L'opérateur sera équipé de sur-chaussures et d'une blouse de décontamination.

4.1.4 Salle de repos

Hebdomadairement, passage de l'aspirateur sur l'ensemble des sols, et balayage humide.

Mensuellement, nettoyage des canapés.

4.1.5 Salles de repas

- Quotidiennement, balayage humide et lavage des tables et des chaises,
- Hebdomadairement, lavage du sol,
- Mensuellement, lavage intérieur du réfrigérateur et du four à micro-ondes, dégivrage des freezers.

La liste des salles de repas est jointe à l'annexe 1

4.1.6 Autres nettoyages divers ponctuels

D'autre part, il est précisé que des pauses café et/ou repas traiteurs sont fréquemment livrés dans des salles de réunion et que le débarrassage et le nettoyage suite à ces repas sont à inclure dans la prestation.

4.2 SITE DU FAUGA MAUZAC

4.2.1 Alvéoles et salles clients

- Quotidiennement, vidage des corbeilles à papier,
- Bimensuellement, aspiration et nettoyage des alvéoles en respectant le planning d'utilisation de la soufflerie.
- Mensuellement, sous-sol des alvéoles de montage de la soufflerie F1 (aspirateur).

4.2.2 Zone Pyrotechnique bâtiment V0 et V1

En raison des risques inhérents à son type d'activité, l'accès à la zone pyrotechnique est réglementé. Le personnel du titulaire devra se conformer aux règles en vigueur concernant l'autorisation, l'enregistrement et le dépôt des articles interdits (portables, briquets, etc...), puis une fois dans la zone, au respect des signalisations lumineuses. Habilitation niveau 1 obligatoire dispensée par l'ingénieur de sécurité pyrotechnique.

Les sols de la salle de montage, du local de stockage, de la salle d'inhibage et des locaux techniques seront à dégraisser une fois par mois après accord du responsable ainsi qu'à la demande suivant l'activité.

4.2.3 Base Optique X1 et X2

En raison des risques inhérents à son type d'activité, l'accès à la base d'optique est réglementé avec obligation d'enregistrement au niveau du cahier situé au poste de garde.

- Hebdomadaire : salle de réunion, sanitaires et bureaux (aspirateur)
- Mensuellement : laboratoires (aspirateur)

4.2.4 Bâtiment 366 et banc LACOM

Pour ces bâtiments, nous signalons qu'il y a utilisation de kérosène d'où la nécessité de dégraisser les sols à la demande du personnel de l'installation, en dehors de toute activité.

Le vidage des poubelles de chiffons imbibés de kérosène n'est pas dans la prestation. Actuellement fait et mis dans les caisses palette relevées 1 fois/an comme chiffons ateliers mécaniques.

4.2.5 Salle de repas du personnel et cuisine client F1

- Quotidiennement, balayage humide et lavage des tables et des chaises,
- Hebdomadairement, lavage du sol, et des fours à micro-ondes,
- Mensuellement, lavage intérieur des réfrigérateurs et des freezers
- Mensuellement lavage des vitres intérieures et extérieures
- Mensuellement lavage de la terrasse extérieure de la salle de repas du personnel

4.2.6 Autres nettoyages divers ponctuels

Pauses café et repas en salle de réunion : D'autre part, il est précisé que des pauses café et/ou repas traiteurs sont fréquemment livrées dans des salles de réunion et que le débarrassage et le nettoyage suite à ces repas sont à inclure dans la prestation.

Dans les annexes, sont listés les locaux (type laboratoires ou hall d'essai) dont la fréquence de nettoyage est annuelle mais qui ne devront pas donner lieu à paiement de prestations supplémentaires.

4.3 PRODUITS, MATERIELS FOURNIS PAR LE TITULAIRE

Le titulaire fournit pour l'exécution des travaux tous les produits et matériels nécessaires au nettoyage en quantité suffisante (y compris tous types de sacs poubelles liés au nettoyage et ceux destinés aux poubelles des locaux sanitaires et médicaux).

Il fournit et met en place également les essuie-mains en papier, le savon liquide des lavabos, et le papier hygiénique.

Il fournit par ailleurs les gobelets pour les fontaines à eau.

Les produits fournis donneront lieu à validation par l'ONERA : savon hypoallergénique, essuie-mains et papier hygiéniques compatibles avec les systèmes de distribution en place.

Concernant les systèmes de distribution, il est précisé qu'il ne sera pas possible de percer des trous dans certains revêtements de sols sans l'accord de l'ONERA compte-tenu de la présence d'amiante dans la faïence de certains locaux.

Les quantitatifs annuels prévus, ainsi que les prix unitaires seront précisés dans le DPGF.

D'autre part, il est précisé que toute rupture dans l'approvisionnement de ces fournitures au-delà de 24 heures fera l'objet de lourdes pénalités spécifiées dans le projet de marché.

4.4 QUALITE DES PRODUITS

Avant toute introduction et utilisation de produits, les FDS (fiches de données de sécurité) correspondantes sont à fournir à l'ONERA pour appréciation et validation. Elles seront mises à disposition de l'ONERA par le titulaire.

Les produits doivent respecter les normes écolabel européen ou la certification NF Environnement.

Les produits doivent être de nature à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les revêtements des sols (thermoplastique, etc.). Les encaustiques utilisées ne devront, ni coller, ni marquer au pas après lustrage et être non glissants. Les produits de nettoyage et désinfectants ne devront renfermer ni alcalis caustiques, ni acides, ni matières inflammables.

Les marques et les références des produits utilisés principalement pour les mises en cire et les « spray » devront être spécifiées.

Les produits utilisés doivent être conservés dans leur emballage d'origine et comporter en caractères lisibles le nom du produit, le ou les symboles de danger associés.

Tout produit chimique toxique, très toxique ou classé CMR, solvant chloré ou organohalogéné est interdit sur le site.

L'ONERA se réserve le droit de faire procéder à son gré, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi, des produits de toute nature utilisés par le titulaire. Les frais correspondants sont à la charge de ce dernier en cas de fraude constatée.

4.5 QUALITE ET CONFORMITE DES MATERIELS

Les matériels devront être en parfait état d'utilisation, et en nombre suffisant. Leur puissance, surtout pour les aspirateurs, devra être adaptée à la nature du travail demandé.

La marque, les caractéristiques techniques et les types de matériels devront être précisés dans la proposition.

L'ONERA se réserve le droit de demander au titulaire :

- De voir le matériel mis en place,
- De présenter le rapport de vérification établi par un organisme de contrôle agréé.

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

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

Les appareils motorisés doivent être équipés de telle sorte que le bruit ne puisse constituer une gêne pour les occupants des locaux et doivent être munis de protection afin d'éviter les dégradations de plinthes, bas de portes etc...

Les échafaudages doivent obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Le matériel doit être conforme et régulièrement contrôlé et les certificats de contrôle présentés à l'ONERA. Le personnel doit être formé et habilité au montage/démontage, vérification et utilisation de l'échafaudage, avec présentation de ces habilitations à l'ONERA avant l'intervention.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux doivent être protégées, leurs extrémités inférieures doivent être munies de patins protecteurs.

L'ONERA se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations pour les locaux et installations, ou des risques d'accident pour les personnes.

Tout dommage causé aux installations et équipements de l'ONERA est à la charge du titulaire.

4.6 STOCKAGE DES PRODUITS ET MATERIELS

Le stockage des produits doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet, et mis à disposition du personnel du prestataire présent sur site. Des précautions adaptées doivent être prises en cas de déversement accidentel.

Autant que de besoin, le prestataire installera des bacs de rétention pour le stockage des produits liquides.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par l'ONERA aux frais du titulaire.

Les locaux mis à la disposition du titulaire doivent être utilisés conformément à leur destination, les vestiaires ne devant pas servir d'entrepôt et inversement.

4.7 VEHICULE

Pour le Site du Fauga Mauzac, un véhicule devra être mis à disposition par le titulaire du marché pour effectuer les déplacements du personnel et des matériels sur le Centre. Ce véhicule doit être conforme à la réglementation en vigueur (assurance, contrôle technique etc...).

Il sera du type fourgonnette avec 2 places assises minimum et un coffre couvert permettant le transport du matériel et des déchets.

Le descriptif précis du véhicule envisagé sera joint à l'offre.

4.8 TENUE VESTIMENTAIRE ET EPI

Le prestataire doit doter son personnel :

- De vêtements de travail au nom de la société (contre les salissures, le froid et les intempéries notamment) d'un type et d'une couleur agréés par l'ONERA ; la prise en charge de l'entretien de ces vêtements n'est pas à la charge de l'ONERA ;
- De tous les équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires à l'exécution de certaines prestations (chaussures de sécurité, gants, masque pour le nettoyage du bâtiment 366...) et qui seront adaptés aux travaux effectués ainsi qu'au personnel qui les utilise ; des contrôles seront effectués dans ce sens.

Le personnel en charge du nettoyage des salles à empoussièrement contrôlé (dite salle grise) doit revêtir des vêtements spéciaux (à usage unique), fournis par le prestataire.

Aucun agent ne sera admis au travail s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail et/ou de ses équipements de protection individuelle, ou s'il présente une tenue non adaptée.

Le port apparent et permanent de la carte d'identification fournie par l'ONERA est obligatoire durant tout le temps de présence sur le site.

4.9 MOYENS DE COMMUNICATION

Le prestataire doit doter les chefs d'équipe des 2 sites ou leurs représentants d'un moyen de télécommunication mobile aux fins d'être joints rapidement en cas de besoin.

5. ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

Le titulaire doit soumettre à l'approbation du responsable habilité de chaque site de l'ONERA dans les quinze jours qui suivent la notification du marché, un programme d'intervention des prestations, détaillé par agent, par fréquence, par nature et par type d'intervention conforme au CCTP et à ses annexes.

L'activité de certaines installations nécessite une planification mensuelle effectuée par le responsable local du suivi du marché qui le transmet au chef d'équipe et à l'inspecteur en début de mois.

Le titulaire participera également aux réunions de suivi de la prestation : ces réunions auront lieu mensuellement alternativement à Toulouse ou à Mauzac. Participeront à ces réunions : le responsable commercial de la société, l'inspecteur, le responsable d'équipe du site visité, le responsable MTG et les 2 responsables locaux ONERA de suivi du marché. Un compte-rendu sera rédigé et diffusé aux participants pour action les concernant.

Le titulaire est tenu de consigner chaque jour, sur un registre, pour chaque site toutes les anomalies ou détériorations constatées dans les locaux par son personnel au cours de son activité, telles que : vitres brisées, robinets qui fuient, rideaux sales ou détériorés, serrures à réparer etc... ainsi que les livraisons de produits en précisant chaque quantité.

Ce registre ainsi que sa version informatisée seront mis à disposition des responsables du suivi du marché.

5.1 ENCADREMENT DU PERSONNEL

Le titulaire doit obligatoirement désigner parmi les agents présents sur site :

- Un agent responsable de l'encadrement qui assurera l'interface avec le directeur de centre (ou son représentant) et qui aura en charge :
 - L'organisation du travail,
 - Le suivi et l'exécution des prestations quotidiennes,
 - Le respect du mode d'exécution des prestations préconisées par le prestataire,
 - La prise en compte des éventuelles anomalies,
 - La discipline du personnel,
 - L'application des clauses particulières du présent cahier des charges,
 - Le respect du règlement intérieur de l'ONERA,
 - L'application des mesures du plan de prévention.
 - Les contrôles internes tels que prévus au paragraphe 8.2 et dont les comptes rendus sont à transmettre à l'Onera

Chaque agent devra avoir dans son chariot sa fiche de poste détaillée, mentionnant en particulier, le secteur et les fréquences des tâches journalières, hebdomadaires et mensuelles.

Le prestataire doit mettre en place dans chaque centre une équipe d'agents suffisamment formée, qualifiée et dimensionnée, permettant d'assurer dans de bonnes conditions la totalité des prestations.

Il est précisé que ces agents sont sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

D'une façon générale, la présence d'un agent responsable de l'encadrement ou son remplaçant est obligatoire pendant l'exécution de la prestation, y compris pour les interventions exécutées le samedi ou les jours fériés ou chômés.

Pour les interventions exécutées les jours fériés ou chômés uniquement, le prestataire s'engage à fournir au directeur de centre ou son représentant, la liste du personnel et les lieux d'intervention (bâtiments et locaux concernés), au plus tard 48 heures à l'avance.

Par mesure de sécurité, les personnels doivent travailler par équipe minimum de deux en dehors des jours de fonctionnement des centres.

5.2 REPERAGE DES LOCAUX ET INSTALLATIONS

Le détail des locaux et installations à nettoyer ainsi que les fréquences d'exécution des prestations sont précisées dans l'annexe 1 pour le site du Fauga Mauzac et dans les annexes 2 et 3 pour le site de Toulouse.

Les fréquences sont indicatives pour répondre à l'obligation de résultat.

5.3 POINTAGES

Au début et à la fin de chaque séance de travail, le personnel du titulaire emmargera un « cahier de présence ».

Il est demandé que ce « cahier de présence » soit informatisé avec un système obligatoire de vérification de prise de poste et de départ. Ce contrôle de présence « en ligne » devra être accessible par l'ONERA

Le nombre d'heures effectué sur site par le personnel de la société sera communiqué à l'ONERA chaque fin de semaine et la liste du personnel absent connu jour par jour. Les heures non faites seront rattrapées au plus vite ou feront l'objet d'une réfaction de facture.

6. ENGAGEMENT DE L'ONERA

6.1 LES LOCAUX

Dans chacun des deux centres de Toulouse et du Fauga Mauzac, l'ONERA met à la disposition du prestataire :

- Un ou plusieurs locaux fermés pour le stockage de ses matériels, produits et consommables ;
- Un ou plusieurs locaux à usage de vestiaire ;
- Un local, à usage de bureau. Ce dernier est aménagé d'un bureau, de chaises et d'un téléphone intérieur (communications réduites aux appels internes ONERA, la vocation de ce poste étant d'être appelé et non l'inverse).

Ces locaux sont chauffés, dans les mêmes conditions que les locaux des personnels de l'ONERA. Le prestataire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. Le nettoyage n'est pas à la charge de l'ONERA.

Les interventions de l'ONERA, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation, sont aux frais du prestataire.

Lorsqu'un poste téléphonique est mis à la disposition du titulaire, les communications passées à l'extérieur pourront être facturées au titulaire.

6.2 EAU ET ELECTRICITE

La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution des prestations est assurée gratuitement par l'ONERA.

Le titulaire doit éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le titulaire doit également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Il veillera à avertir le personnel chaque fois que le sol pourra être glissant par des panneaux adéquats

Il lui appartiendra d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment les appareils téléphoniques et les machines à photocopier, lui est interdit.

6.3 LOCAUX ELECTRIQUES

L'accès à ces locaux est réglementé. Un agent électricien des sites devra impérativement accompagner le personnel du titulaire.

Un agent, au moins, du personnel intervenant devra obligatoirement avoir l'habilitation H0-B0 (à présenter lors du plan de prévention).

7. CONDITIONS D'ACCEPTATION DE LA PRESTATION

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

Les moyens mis en œuvre pour l'exécution de la prestation de nettoyage des locaux, doivent permettre de satisfaire aux critères de qualité suivants : ASPECT-CONFORT-HYGIENE et SECURITE-SURETE.

7.1. L'ASPECT

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent être adaptées aux lieux :

- Des laboratoires et les circulations nécessitent une prestation standard,
- Les bureaux nécessitent des prestations particulièrement soignées,
- Les encadrements des portes et fenêtres et notamment les parties visibles des ouvrants et dormants nécessitent des prestations soignées,
- Certains locaux tels que salles de réunions, salles de conférences, de repas, d'accueil et de sécurité, halls d'entrée exigent des prestations particulièrement soignées.

7.2. LE CONFORT

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs tels que les perceptions suivantes :

- Olfactives : Les prestations doivent supprimer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.

Exemples : odeurs d'urine (sanitaire), odeurs de moisissure (vestiaires, sous-sols), odeurs d'ordure (locaux et équipements : poubelles).

- Auditives : Les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

7.3. L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ

La prestation doit s'attacher à ne pas entraîner de risques pour les personnels, les installations et l'environnement.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Avant utilisation, la FDS (Fiche de Données de Sécurité) de chaque produit susceptible d'être utilisé, sera communiquée à l'ONERA pour approbation.

D'autre part, sur les dalles de sol amiantée (localisation précisée), aucune méthode de nettoyage abrasive n'est autorisée

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- Réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- Ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes, de matières ou de substances dangereuses.

De plus, les locaux de type sanitaires, douches, salle de repas feront l'objet d'un soin particulier.

7.4. SÛRETÉ

Compte tenu des conditions d'accès aux sites de l'ONERA L'ensemble des agents de propreté devront être en possession d'une autorisation d'accès en Zones Protégée. Cette autorisation est soumise à une Enquête Administrative pour le Renseignement et la Sûreté auprès des officiers de sécurité des sites (Cf. §3. l.c du RPC et Article XII du projet d'accord-cadre).



Le délai de traitement des demandes d'accès par les Services du Ministère des Armées pouvant varier de 3 à 8 semaines, il est demandé aux prestataires d'anticiper les demandes. Aucune dérogation ne sera accordée.

8. QUALITE

8.1 CRITERE DE QUALITE

Le titulaire fournira à l'ONERA les éléments nécessaires au suivi de la prestation tant du point de vue de la quantité, que de la qualité.

Le titulaire fournira dans les trente jours suivant la notification du marché, un Plan Qualité. Celui-ci devra être approuvé par l'ONERA.

Le Plan Qualité devra notamment permettre de suivre et de noter par un moyen simple la qualité des travaux effectués selon les critères aspect, confort et hygiène.

Le Plan Qualité devra montrer l'exploitation qui sera faite de ces données par le titulaire en vue d'améliorer le service, le cas échéant.

Au terme de la 1ère année d'exploitation, le prestataire proposera un plan d'améliorations.

Dans le cas où des formulaires sont utilisés pour la mise en œuvre de cette méthodologie, ceux-ci seront présentés dans le Plan Qualité.

Le Plan Qualité devra comporter au minimum les chapitres suivants :

- Description du chantier,
- Organigramme hiérarchique du chantier,
- Définition du rôle de chaque intervenant et sa fiche de poste,
- Organisation du chantier,
- Dispositif du suivi de chantier,
- Dispositif de contrôle.

8.2. CONTROLE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION

L'entreprise devra préciser dans son offre la fréquence de passage sur site de ses inspecteurs.

Quatre types de contrôle de prestations sont à prévoir :

- Les contrôles internes du prestataire par son chef d'équipe et l'inspecteur chargé du secteur, à faire au minimum hebdomadairement, et pour lesquels l'ONERA n'est pas sollicité, mais reçoit un compte-rendu détaillé et la fiche de suivi qualité.
- Les contrôles organisés à l'initiative de l'ONERA, assurés par la personne responsable du nettoyage de l'ONERA assistée de l'encadrement du prestataire. Pour ces contrôles, la fiche technique de contrôles de l'Annexe 3 sera remplie : la périodicité est au minimum mensuelle sur chaque site.
- Tout contrôle non satisfaisant pourra donner lieu à refaction de facture et devra être corrigé au plus vite, avec fourniture d'un plan d'action écrit et contre-visite la semaine suivante.
- D'autre part, une réunion de suivi de la prestation est organisée mensuellement, commune aux 2 sites et alternativement sur l'un ou sur l'autre en présence des responsables ONERA et des responsables du prestataire pour faire le point de la prestation et des améliorations nécessaires.
- Les contrôles contradictoires de la démarche qualité, pouvant donner lieu à contre-visite et effectués au minimum 4 fois par an.