



**PRÉFET
DE LA ZONE
DE DÉFENSE
ET DE SÉCURITÉ
OUEST**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



MARCHÉ FOURNITURES ET SERVICES

Appel d'offres ouvert

(articles L.2124-1 et L.2124-2, R.2124-1 et R.2124-2
et R.2161-1 à R.2161-5 du Code de la commande publique)

Marché de prestations multi-services de nettoyage de locaux et de blanchisserie (2 lots) pour l'École Nationale de Police (ENP), le Centre de Rétention Administrative (CRA) et autres services du ministère de l'Intérieur situés dans l'enceinte du site de Rouen-Oissel (76)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

LOT 1 – Prestations de nettoyage des locaux et vitrerie

Le présent CCTP comporte 17 pages dont celle-ci.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
ARTICLE 2 : ATTENDUS DU MARCHÉ	4
2.1. Aspect.....	4
2.2. Confort.....	4
2.3. L'hygiène.....	4
2.4. La sécurité.....	5
2.5. Autres attendus.....	5
ARTICLE 3 : Visite obligatoire et état des lieux des locaux	5
3.1. Visite des locaux.....	5
3.2. État des lieux des locaux.....	6
ARTICLE 4 : DÉFINITION DES PRESTATIONS	6
4.1. Étendue des prestations.....	6
4.2. Prestations forfaitaires et récurrentes de nettoyage.....	6
4.2.1 Collecte évacuation des déchets.....	7
4.2.2 Fourniture et mise en place des consommables et produits sanitaires.....	7
4.3. Prestations à la demande (hors forfait).....	8
4.3.1 Prestations de nettoyage « hors forfait ».....	8
4.3.2 Nettoyage des surfaces vitrées sur bon de commande.....	8
ARTICLE 5 : MATÉRIELS ET PRODUITS DE NETTOYAGE	9
5.1. Matériels et accessoires de ménage.....	9
5.2. Produits de nettoyage et produits sanitaires.....	9
5.2.1 Caractéristiques des produits.....	9
5.2.2 Produits écoresponsables et compatibles avec la station d'épuration.....	10
5.2.3 Concentration, dosage et conditionnement.....	10
5.3. Approvisionnement et stockage des matériels et produits de nettoyage.....	10
ARTICLE 6 : MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET D'EAU	11
ARTICLE 7 : VÊTEMENTS ET ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL	11
ARTICLE 8 : CONDITIONS D'EXÉCUTION COMMUNES	11
8.1. Organisation générale et interventions.....	11
8.2. Suivi et traçabilité des prestations.....	12
8.3. Définition des prestations par site.....	12
8.4. Définitions communes.....	12
8.4.1 Dépoussiérage et essuyage (sans moyen d'accès en hauteur).....	12
8.4.2 Interventions en hauteur (avec moyen d'accès).....	13
8.4.3 Portée des prestations et précisions.....	13
8.5. Effectifs.....	13

ARTICLE 9 : HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET PLAN DE PRÉVENTION	14
9.1. Formation et protection du personnel.....	14
9.2. Protection des locaux et interdictions.....	14
9.3. Mesures sanitaires particulières.....	14
9.4. Plan de prévention.....	14
ARTICLE 10 : CONDITIONS D EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU CRA	15
10.1. Fréquence et horaires des interventions.....	15
10.2. Prestations de nettoyage et nature des locaux.....	15
ARTICLE 11 : SUIVI ET CONTRÔLES DES PRESTATIONS	16
11.1. Suivi quotidien des prestations.....	16
11.2. Dispositions générales des contrôles.....	16
11.2.1 Contrôles internes du titulaire.....	16
11.2.2 Contrôles mensuels.....	16
11.2.3 Contrôles inopinés.....	17
11.2.4 Plan de progrès.....	17

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Prestation de nettoyage des locaux, sanitaires et nettoyage des vitres de l'Ecole Nationale de Police (ENP) de Rouen-Oissel, du Centre de Rétention Administrative (CRA), de l'antenne logistique du SGAMI Ouest, de la brigade canine de Rouen, et fournitures des produits d'hygiène sanitaires et collecte de linge sale du CRA et de l'ENP de Rouen-Oissel (76).

Les surfaces estimatives sont les suivantes :

Sites	Surfaces en m²
École Nationale de Police (ENP)	20488
Centre de Rétention Administrative	1887,88
SGAMI-OUEST – Antenne de Oissel	874
Brigade canine de Rouen	259

Tous les lieux se situent dans le département de la Seine-Maritime (76).

ARTICLE 2 : ATTENDUS DU MARCHE

2.1. Aspect

L'aspect est l'impression visuelle de netteté et de propreté donnée par un local et ses équipements.

Les locaux administratifs et d'hébergements, les sanitaires particuliers et communs, halls d'entrée, escaliers, etc. nécessitent des prestations de qualités et soignées.

Les produits employés ne doivent ni coller, ni marquer au pas après lustrage. Ils dégageront une odeur agréable ou neutre.

Les produits utilisés par le titulaire devront être compatibles avec la station d'épuration situé dans l'enceinte du site.

2.2. Confort

Le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- **Les perceptions olfactives** : suppression des odeurs, Ex. : les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (odeurs d'urines ou d'excréments dans les toilettes, odeurs de moisissures, odeurs corporelles dans les bureaux communs, les vestiaires, chambres, dojos , salle de sport, odeurs d'ordures dans les locaux de poubelles, etc.) ;
- **Les perceptions auditives** : éviter tout bruit intempestif. L'utilisation du matériel doit être faite de manière à ne pas générer de nuisances sonores perturbants l'environnement ;
- **Les perceptions tactiles** : réaliser un travail n'entraînant aucune altération des surfaces qui doivent rester agréables au toucher et au contact des sols qui ne doivent présenter aucun danger de glissement pour les usagers.

2.3. L'hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé. Elle repose sur l'assainissement périodique des locaux, surfaces et air ambiant.

L'exécution des prestations de nettoyage doit aboutir à :

- L'élimination de la poussière (agent de transmission de germes infectieux) ;
- L'élimination des traces, tâches et salissures ;
- Le nettoyage des sols et des surfaces ;
- Aération des locaux ;
- La désinfection ;
- L'élimination des déchets (Ex. : vidage des poubelles) ;
- Réduire la population microbienne :
 - Par l'utilisation de techniques précises: lavage, dépoussiérage humide des surfaces et du mobilier ;
 - Par l'emploi quotidien de produit nettoyant ou de désinfectant au cours du nettoyage (sols, sanitaires etc.) ;
 - Par un travail méticuleux et soigné: changer l'eau de lavage des surfaces et des sols à chaque pièce, insister dans les angles des murs, les recoins divers ;
 - Par l'entretien et la décontamination quotidienne du matériel utilisé (préciser quel matériel dans l'offre etc.).

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent respecter la réglementation en vigueur en matière de santé et de niveau de pollution, ainsi que les dispositions du code du travail.

A cet effet, il convient de tenir compte des risques particuliers que présentent les locaux sanitaires, les locaux et équipements concernant les ordures et les dojos (site de l'ENP) pour lesquels la qualité de l'hygiène est appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement, avec le titulaire et les services.

2.4. La sécurité

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols sont sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

2.5. Autres attendus

Le titulaire veille également à sensibiliser ses agents :

- Au respect des consignes de tri sélectif applicables sur le site ;
- A une utilisation raisonnée de l'éclairage ;
- A l'aération des locaux et à la fermeture des fenêtres après intervention.

ARTICLE 3 : Visite obligatoire et état des lieux des locaux

3.1. Visite des locaux

Le titulaire est tenu de visiter les lieux. En conséquence, il est réputé avoir contrôlé l'étendue du site, le nombre de bâtiment, la superficie et la destination des locaux et avoir estimé les diverses consignes d'exécution.

L'attestation de visite datée et signée doit obligatoirement figurer dans le dossier de remise de l'offre.

Durant toute la durée d'exécution du marché, le titulaire ne pourra se prévaloir d'une méconnaissance ou d'une insuffisance d'information sur les points listés ci-dessous pour s'affranchir de son obligation de résultat :

- La constitution des bâtiments et locaux ;
- Les contraintes dues à leur utilisation ;

- La nature des locaux et installations ;
- Les conditions particulières d'accès liées à la sécurité et aux contraintes d'accès de certains locaux et bâtiments.

Certains locaux ou bâtiments peuvent subir des travaux d'aménagement ou de réhabilitation et , de ce fait , ne seront plus intégrés dans le programme de nettoyage pendant la durée des travaux (suspension par ordre de service).

Les modifications éventuelles sur les annexes feront l'objet d'actes modificatifs.

3.2. État des lieux des locaux

Un état des lieux contradictoire de tous les bâtiments concernés par ce marché sera réalisé au démarrage de la prestation entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur. Cela permet au titulaire de constater le niveau d'état de propreté de l'ensemble des locaux.

À l'issue de cet état des lieux, les plans détaillés des bâtiments seront remis au titulaire.

Un état des lieux sortant contradictoire devra être réalisé au terme du marché.

ARTICLE 4 : DÉFINITION DES PRESTATIONS

Le bordereau de prix et la DPGF sont joints au présent Cahier des Clauses Techniques Particulières. Ils définissent, pour chaque site, la nature des locaux à entretenir, leurs surfaces respectives, et les fréquences d'intervention.

Les annexes récapitulent la nature des prestations qui seraient à réaliser « à la demande » sur les différents sites.

Les prestations de propreté peuvent néanmoins être adaptées par rapport aux pièces et annexes précitées pour tenir compte de l'évolution des besoins et du contexte le cas échéant.

4.1. Étendue des prestations

L'ensemble des opérations de nettoyage a pour but de maintenir les équipements, les locaux et surfaces dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour les personnels, grâce aux matériels, machines, produits et périodicités des interventions, adaptés à la nature des revêtements, à leur état et à la fréquentation des locaux.

Les informations et caractéristiques des bâtiments figurent dans le fichier (différents onglets) 20260707_DPGF_BPU_proprete_76_LOT1 .

Dans ce document, les informations chiffrées relatives aux effectifs, aux heures et autres données chiffrées, figurant dans les annexes individuelles pour chaque site, sont données à titre indicatif. Elles n'ont aucune valeur contractuelle et n'engagent en aucun cas le pouvoir adjudicateur. A charge du titulaire de vérifier ces éléments lors de la visite.

4.2. Prestations forfaitaires et récurrentes de nettoyage

Les prestations courantes et récurrentes de nettoyage s'exécutent selon un montant forfaitaire annuel et comprennent notamment :

- Le maintien en état de propreté des locaux et du mobilier. Les sols avant d'être lavés à l'eau (nettoyage humide, auto-laveuse) pour ceux nécessitant de l'être, seront toujours préalablement aspirés ;

- L'enlèvement des déchets en application des règles de tri appliquées sur les sites. Toutes les poubelles ou corbeilles seront équipées de sacs poubelles ;
- La mise en place des consommables sanitaires ;
- La fourniture des consommables ;
- L'aération des locaux ;
- Fourniture de sacs poubelles (sur les poignées de porte des chambres dans les bâtiments de vie).

4.2.1 Collecte évacuation des déchets

Les poussières, débris, ordures provenant du nettoyage seront rassemblés dans les containers mis à disposition du prestataire par les services.

Le titulaire assure le vidage des corbeilles et contenants, ainsi que l'évacuation de l'ensemble des déchets ménagers, y compris les emballages en papier, carton, bois et matières plastiques, vers les points de collecte appropriés.

Après avoir procédé au vidage des poubelles, il respecte les consignes de tri sélectif applicables sur chaque site, y compris celles mises en place en cours d'exécution du marché.

Les fréquences d'intervention sont définies dans les annexes contractuelles.

Afin de permettre à la société chargée du ramassage des ordures ménagères de la ville de vider les poubelles de l'école et des sites, les conteneurs devront être sortis de l'enclos poubelles :

- Par le prestataire de propreté pour le CRA, la DIPN76 et le SGAMI
- Par les effectifs de l'ENP (Mission d'Intérêt collectif - MIC)

A titre indicatif, pour le non-recyclable et le recyclable :

- Chaque lundi pour un ramassage le mardi ;
- Chaque jeudi pour un ramassage le vendredi

Pour le CRA, la DIPN76 et le SGAMI, le titulaire range les poubelles vides dans l'enclos à l'issue de chaque passage de la société chargée du ramassage des ordures ménagères de la ville.

Si besoin, ou en cas de modification des jours de passage du ramassage, le titulaire modifiera en accord avec le pouvoir adjudicateur, l'organisation définie.

4.2.2 Fourniture et mise en place des consommables et produits sanitaires

La fourniture, la mise en place et le réassort des consommables sanitaires sont inclus dans le prix forfaitaire.

Le coût de cette fourniture est établi sur la base des effectifs de chaque site et du nombre de sanitaires existants.

Le titulaire veille au maintien permanent d'un niveau de consommables suffisant afin d'éviter toute rupture d'approvisionnement. Il s'assure quotidiennement du réapprovisionnement des différents distributeurs.

Les produits fournis doivent répondre aux exigences de l'Écolabel européen ou équivalent ainsi qu'aux normes AFNOR et européennes en vigueur.

Les fournitures comprennent notamment :

- Les distributeurs ;

- Les poubelles ;
- Les distributeurs sans contact.

Les consommables comprennent notamment :

- Le savon liquide lave-mains ;
- Le papier toilette de bonne qualité (2 épaisseurs minimum) ;
- L'essuie-mains papier à usage unique ;
- Les sacs poubelles.

Le titulaire veille à la compatibilité des consommables avec les dispositifs existants (distributeurs et appareils). Il utilise des équipements solidement fixés, ne nécessitant pas de travaux de perçage supplémentaires, sauf accord préalable.

Lorsque cela est nécessaire, le titulaire assure, à sa charge et sans supplément de prix, la fourniture, la pose et la maintenance des dispositifs de distribution en place, dans le respect des consignes des responsables de service.

Le titulaire prévoit également la mise en place de distributeurs universels sans contact, lesquels demeurent sa propriété. Il veillera également à leur bon état de marche et fournira les piles.

Dispositions particulières applicables au CRA :

L'ensemble des blocs sanitaires du centre de rétention administrative est approvisionné en produits d'hygiène. Toutefois, les chambres des unités de vie sont exclues de la fourniture en savon liquide et en essuie-mains papier ; seul le papier toilette y est fourni.

Les quantités de consommables à prévoir sont établies sur les bases suivantes :

- Pour les unités de vie du centre de rétention administrative : fourniture de papier toilette pour un maximum de 72 retenus, 7j/7 ;
- Pour la zone administrative du centre de rétention administrative : fourniture des consommables pour 55 personnes en journée du lundi au vendredi, 12 personnes en service de nuit 7j/7, ainsi que 25 personnes en journée les week-ends.

△ Les agents font des rotations donc il faut prévoir un réassort suffisant.

4.3. Prestations à la demande (hors forfait)

4.3.1 Prestations de nettoyage « hors forfait »

Les prestations à la demande sont exécutées par bon de commande en fonction des besoins des services et sont rémunérées selon la partie bordereau de prix à l'acte d'engagement.

Elles figurent dans le calendrier prévisionnel des prestations et doivent être planifiées dans le respect des délais d'exécution précisés par le bon de commande.

4.3.2 Nettoyage des surfaces vitrées sur bon de commande

Le nettoyage des surfaces vitrées est réalisé à la demande des services.

Le nettoyage des surfaces vitrées doit figurer dans le calendrier des prestations périodiques de manière à planifier et organiser les opérations logistiques. Il porte sur le nettoyage des faces intérieures et extérieures, ainsi que les parties métalliques extérieures des bâtiments ainsi que les huisseries et feuillures. Il s'agit également de nettoyer les cloisons ou parties de cloisons vitrées au sein des bâtiments.

Le nettoyage des surfaces vitrées des bâtiments peut nécessiter l'emploi de moyens de levage spécifique (échelle, escabeau, nacelle, échafaudage), voire l'appel à des cordistes.

ARTICLE 5 : MATÉRIELS ET PRODUITS DE NETTOYAGE

5.1. Matériels et accessoires de ménage

Le titulaire fournit l'ensemble des matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations et les met à disposition de ses agents.

Les matériels devront être maintenus en parfait état de fonctionnement, de propreté et conformes aux normes et règlements de sécurité en vigueur.

Le titulaire veillera à fournir des contenants adaptés à ses agents pour les produits.

Tout matériel défectueux devra être immédiatement mis hors service et remplacé, aux frais du titulaire, par un matériel équivalent conforme. Aucun retard de livraison ou d'intervention ne pourra être invoqué pour justifier l'inexécution des prestations.

Toute intervention d'un prestataire extérieur missionné par le titulaire pour la réparation d'un matériel dans les locaux devra faire l'objet d'une autorisation préalable de l'administration.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur une même prise, y compris par l'intermédiaire de multiprises ou fiches multiples, est interdit.

Le titulaire s'engage à privilégier l'utilisation de matériels à faible impact environnemental, à faible niveau sonore et adaptés aux exigences ergonomiques des agents.

Les chariots et équipements utilisés devront être adaptés à la configuration des sites, notamment en fonction des flux à séparer et des distances par rapport aux zones de stockage.

Les équipements de travail en hauteur (échafaudages, échelles, escabeaux, nacelles, etc.) devront être conformes à la réglementation en vigueur. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux devront être protégées et leurs pieds munis de dispositifs antidérapants ou protecteurs. Les matériels ne devront en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

L'utilisation de moyens de levage devra être signalée aux responsables des sites au moins 1 semaine à l'avance. Le personnel utilisant ces équipements devra être formé et habilité par le titulaire. Les justificatifs d'habilitation seront transmis préalablement à l'exécution des prestations concernées.

Aucun matériel ou produit ne devra être laissé sans surveillance ou en dehors des emplacements autorisés. Les équipements devront être rangés après chaque intervention.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire tout matériel dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des personnes et des installations.

Le prestataire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations.

Tout dommage causé aux installations, équipements ou personnels des sites par le titulaire ou ses agents demeure à la charge du titulaire.

5.2. Produits de nettoyage et produits sanitaires

5.2.1 Caractéristiques des produits

Les produits utilisés devront être adaptés à la nature des surfaces et des salissures à traiter. Ils ne devront pas rendre les sols glissants, être corrosifs ou dégager des vapeurs susceptibles d'endommager les locaux, matériels ou équipements.

Le titulaire s'engage à limiter le nombre de produits utilisés ainsi qu'à proscrire toute substance interdite par la réglementation en vigueur.

5.2.2 Produits écoresponsables et compatibles avec la station d'épuration

Le pouvoir adjudicateur exige l'utilisation de produits respectueux de l'environnement.

À ce titre, le titulaire s'engage à ce qu'au minimum 50% des produits utilisés soient conformes aux exigences de l'Écolabel européen ou équivalent. Pour les autres produits, le titulaire veille à limiter le recours aux substances dangereuses pour la santé et l'environnement, notamment celles identifiées comme allergisantes.

L'usage de produits jetables, tels que les lingettes, doit demeurer exceptionnel.

Le titulaire transmet, conformément au CCAP, la liste exhaustive des produits utilisés pour l'exécution des prestations.

Cette liste est accompagnée :

- Des fiches techniques et notices détaillées précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits ;
- Des fiches de données de sécurité ;
- De tout document attestant de leur conformité réglementaire, notamment en matière de biodégradabilité des agents tensioactifs ;
- D'échantillons référencés sur demande du pouvoir adjudicateur.

Ces produits devront être respectueux de l'environnement, conformément aux recommandations disponibles sur les sites www.ademe.fr et www.ecolabels.fr.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'effectuer, à tout moment et sans préavis, des contrôles ou prélèvements d'échantillons. Si les analyses révèlent une non-conformité, les frais correspondants seront supportés par le titulaire.

Le pouvoir adjudicateur pourra également interdire immédiatement l'utilisation de tout produit susceptible de porter atteinte à la sécurité, à la santé des usagers, aux installations ou à l'environnement. Les produits concernés devront être retirés et remplacés sans délai et aux frais du titulaire.

5.2.3 Concentration, dosage et conditionnement

À qualité égale, le titulaire privilégiera l'utilisation de produits concentrés ainsi que de dispositifs de dosage et de dilution adaptés (distributeurs automatiques, pompes, bouchons doseurs, pulvérisateurs, etc.), afin de limiter les consommations, les emballages et les impacts liés au transport.

Le titulaire assure la formation de son personnel à l'utilisation de ces produits et équipements.

5.3. Approvisionnement et stockage des matériels et produits de nettoyage

Le stockage des matériels, produits et consommables est effectué exclusivement dans les locaux mis à disposition par l'administration à cet effet.

Le titulaire assure la fourniture, en quantité suffisante, des consommables nécessaires à l'exécution des prestations, notamment les sacs poubelles de différentes contenances adaptés aux équipements présents sur les sites. À la demande du personnel œuvrant, le prestataire fournira les seaux, les raclettes, les disques, les sacs d'aspirateur, et les pulvérisateurs étiquetés et le matériel de vitrerie.

Le titulaire veille à assurer une gestion raisonnée des stocks et des approvisionnements afin de limiter les déplacements et impacts liés au transport.

Aucune réception des produits ou consommables du titulaire ne sera assurée par les agents de l'administration. Le titulaire prend toutes dispositions nécessaires pour assurer la présence de l'un de ses agents lors des livraisons ainsi que le rangement immédiat des fournitures dans les locaux prévus à cet effet.

Les produits et matériels sont exclusivement stockés dans des locaux ou armoires sécurisés. Le stockage en vrac de produits pulvérulents ainsi que celui de produits inflammables est interdit. Aucun matériel ou produit ne doit être laissé en dehors des emplacements autorisés.

ARTICLE 6 : MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET D'EAU

Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage sont prises en charge par le pouvoir adjudicateur.

Le prestataire devra également prendre toutes les précautions pour éviter tout écoulement d'eau inutile.

L'éclairage sera limité au strict nécessaire pour l'exécution des prestations, l'éclairage général des ensembles de locaux étant proscrit.

Le titulaire sensibilise son personnel à la limitation des consommations d'eau et d'énergie, notamment par une utilisation raisonnée de l'éclairage et des équipements électriques.

ARTICLE 7 : VÊTEMENTS ET ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL

Le titulaire fournit au personnel les vêtements de travail, les chaussures de sécurité et les équipements de protection individuelle requis par la réglementation en vigueur. Le titulaire assure également le nettoyage et l'entretien de ces vêtements de travail.

Chaque agent doit être muni en permanence d'une tenue portant le nom de l'entreprise et permettant son identification. Cette obligation s'applique également au personnel d'encadrement.

Le titulaire veille au strict respect des règles d'hygiène corporelle par le personnel.

ARTICLE 8 : CONDITIONS D'EXÉCUTION COMMUNES

8.1. Organisation générale et interventions

L'exécution des prestations ne doit pas perturber le fonctionnement des services.

Les interventions sont réalisées :

- Du lundi au vendredi, hors jours fériés, pour les sites du SGAMI Ouest et de la brigade canine ;
- Selon les mêmes modalités pour les locaux de l'ENP, à l'exception du poste de garde, pour lequel les prestations sont réalisées 7j/7, y compris les jours fériés ;
- Pour le CRA les prestations sont à exécuter 7j/7 et 365j/an.

Les horaires d'intervention sont définis en accord avec les responsables de chaque service. Ils peuvent être adaptés en fonction des nécessités de service.

Le titulaire veille à la mise en place d'un dispositif permettant de tracer les heures de prise et de fin de service du personnel (modalités précisées dans l'offre).

8.2. Suivi et traçabilité des prestations

Le titulaire propose un outil numérique permettant le suivi et la traçabilité des prestations. Cet outil doit être adapté aux contraintes techniques du site (réseau, couverture).

Les données sont accessibles au pouvoir adjudicateur et au titulaire.

Une fiche de suivi du nettoyage est mise en place dans chaque bloc sanitaire et dans chaque dojo, qui sera renseignée à chaque passage.

8.3. Définition des prestations par site

Les familles de locaux, la définition des prestations ainsi que les fréquences d'intervention sont détaillées dans le fichier 20260707_DPGF_BPU_proprete_76_LOT1 (plusieurs onglets)

Les définitions des prestations par famille et par bâtiment figurent dans le fichier suivant :
20260707_DPGF_BPU_proprete_76_LOT1

8.4. Définitions communes

Les définitions ci-après s'appliquent à l'ensemble des sites et familles de locaux.

8.4.1 Dépoussiérage et essuyage (sans moyen d'accès en hauteur)

Les prestations comprennent le dépoussiérage, par aspiration, chiffon sec ou essuyage humide, de l'ensemble des surfaces et éléments accessibles depuis le sol sans déplacement notable du mobilier. Sont notamment concernés :

- Plans de travail et bureaux ;
- Combinés téléphoniques ;
- Lampes de bureau ;
- Capots d'ordinateur et d'imprimante ;
- Capots de copieur ;
- Ecrans (sans action sur les touches) ;
- Etagères ;
- Convecteurs et radiateurs ;
- Cadres, vitrines, moulures ;
- Porte-manteaux ;
- Interrupteurs ;
- Dessus de sièges et accoudoirs ;
- Surface des armoires basses ;
- Portes d'armoires et tout autre élément meublant équivalent.

L'enlèvement des toiles d'araignée sans moyen de levage (avec plumeau ou tête de loup télescopique ou pas) fait partie intégrante de ces interventions, quelle que soit la famille de locaux concernée.

Les opérations doivent être effectuées de manière à limiter la mise en suspension des poussières (préférence pour essuyage humide ou aspiration avec filtre adapté) et sans déconnexion ni manipulation interne des appareils électriques, sauf consigne contraire de la part de l'administration.

8.4.2 Interventions en hauteur (avec moyen d'accès)

Sont visées toutes les opérations nécessitant un moyen d'accès en hauteur (échelles, plates-formes, nacelles, escabeaux homologués) pour atteindre les surfaces situées au-dessus de 2,00m, notamment :

- Luminaires ;
- Dessus d'armoires ;
- Grilles d'aération et de ventilation (hors ENP) ;
- Parties hautes des cloisons et murs ;
- Corniches et autres éléments en hauteur.

L'enlèvement des toiles d'araignée nécessitant des moyens de levage fait partie intégrante de ces interventions.

Les travaux en hauteur devront être réalisés selon une analyse des risques préalable et avec les moyens et équipements de protection collective ou individuelle adaptés, conformes à la réglementation en vigueur ; en aucun cas le personnel n'utilisera des chaises, bureaux, ou tout mobilier non adapté comme moyen d'accès.

8.4.3 Portée des prestations et précisions

Les descriptions ci-dessus sont complémentaires aux définitions figurant dans le tableau annexe au CCTP (20260409_CCTP_ANX2_LOT1_definitions_prestations), à savoir : balayage humide, essuyage humide, lavage, etc. et précisent les modalités d'exécution et les limites d'intervention : hauteur, moyens. Elles ne modifient pas le périmètre des prestations telles que définies dans le tableau, mais détaillent les modalités opérationnelles et les règles de sécurité applicables.

La liste d'exemples énumérée est donnée à titre indicatif et non limitatif ; le titulaire est tenu d'intervenir sur tout élément présentant les mêmes caractéristiques fonctionnelles que celles énumérées, dans le respect des prescriptions techniques et de sécurité définies au présent CCTP.

8.5. Effectifs

Le titulaire du lot affectera du personnel en nombre suffisant pour assurer les prestations. Il affectera un représentant du titulaire « correspondant unique » qui sera l'interlocuteur au quotidien entre le titulaire et les services. Sur le site, un « chef d'équipe » sera responsable de l'encadrement et du comportement du personnel et de la bonne exécution des prestations. Le titulaire nommera aussi un chef d'équipe adjoint pour assurer le remplacement du chef d'équipe titulaire.

Le chef d'équipe présente le site aux agents nouvellement affectés ou aux remplaçants ; il vérifie la qualité des prestations, Selon le CCAP, il est l'interlocuteur des services, pour les visites d'inspections (périodicité à déterminer), la qualité des prestations (obligation de résultat), les prestations à la demande, les aspects administratifs (pièces identité des nouveaux agents, actualisation liste du personnel intervenant etc.)

L'agent est responsable des passes ou des clés (à récupérer et à restituer si nécessaire);

Par ailleurs, les services se réservent la possibilité, en cours de marché, de demander le remplacement d'un agent affecté au site, notamment en cas de comportement inadapté, de non-respect des horaires ou de prestations de qualité insuffisante.

Durant les congés des agents de propreté titulaire, les remplaçants devront être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le site. Le service de surveillance ou le personnel chargé de l'accueil refusera l'accès à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie.

ARTICLE 9 : HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET PLAN DE PRÉVENTION

Le titulaire est soumis à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la protection de la main-d'œuvre, aux conditions de travail ainsi qu'à l'hygiène et la sécurité. Les règles en vigueur sur les sites de l'administration s'imposent à son personnel, qui doit être identifiable par tout moyen approprié (blouse, badge ou équivalent).

9.1. Formation et protection du personnel

Le titulaire assure la formation de son personnel aux règles de sécurité générales et spécifiques et veille à leur respect. Il fournit les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

9.2. Protection des locaux et interdictions

Le titulaire veille à préserver l'intégrité des locaux et équipements. Il est interdit de rejeter des produits dangereux dans le réseau d'assainissement ; seules les eaux usées issues des lavabos peuvent y être déversées.

L'usage des équipements et matériels des locaux, tels que téléphones, fax, ordinateurs ou photocopieurs est strictement interdit au personnel du titulaire. Le personnel ne doit pas fumer pendant l'exécution des prestations.

9.3. Mesures sanitaires particulières

En cas de suspicion de contamination par staphylocoque, les locaux concernés font l'objet d'une désinfection complète avec des produits bactéricides et virucides, laissés en action trois jours après calfeutrage.

Pendant cette période, le nettoyage des autres locaux est renforcé, notamment dans les sanitaires et sur les surfaces fréquemment touchées (poignées, robinets, interrupteurs, équipements informatiques).

Les matériels utilisés pour les sanitaires sont réservés à cet usage exclusif et une signalétique appropriée est mise en place.

9.4. Plan de prévention

Un plan de prévention (cf. article 4.1.2 Documents à remettre en cours d'exécution du CCAP) écrit est établi par le titulaire, soumis à validation après inspection commune, et transmis dans un délai maximal de 15 jours à compter de la notification du marché, avant toute intervention. Il définit notamment les phases à risques, les zones dangereuses, les mesures de prévention, les consignes aux salariés, l'organisation des secours et le suivi.

Le titulaire informe ses salariés des risques et des mesures de prévention, notamment des zones dangereuses, des dispositifs de protection et des issues de secours. Il informe sans délai l'administration de tout accident du travail.

Le plan de prévention est mis à jour en fonction de l'évolution des risques et des installations. Les sous-traitants sont soumis aux mêmes obligations.

ARTICLE 10 : CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DU CRA

10.1. Fréquence et horaires des interventions

Compte tenu du fonctionnement du centre de rétention administrative 7j/7 et 365j/an, le nettoyage des chambres, y compris inoccupées, est assuré quotidiennement, dimanches et jours fériés inclus.

La nébulisation des chambres inoccupées est réalisée périodiquement, selon un planning défini par le CRA et en fonction des contraintes d'intervention.

Afin de tenir compte de l'occupation variable des locaux, les prestations sont réalisées selon une fréquence adaptée aux besoins : quotidiennement, du lundi au vendredi, hebdomadairement ou chaque fois que cela est nécessaire pour garantir le niveau de propreté attendu. Les fréquences d'intervention applicables à chaque local sont précisées dans les annexes et le bordereau des prix.

Les horaires d'intervention sont arrêtés en concertation avec le chef du CRA, afin de limiter les contraintes liées à la circulation dans les locaux. Le titulaire privilégie, lorsque cela est possible, les périodes de faible fréquentation, notamment avant l'arrivée des personnels administratifs.

10.2. Prestations de nettoyage et nature des locaux

Le centre de rétention administrative de Rouen-Oissel comprend un sous-sol et un rez-de-chaussée réparti en deux demi-niveaux.

Le sous-sol ainsi qu'une partie du rez-de-chaussée sont affectés aux personnels administratifs et de surveillance. L'autre partie du rez-de-chaussée est dédiée à l'hébergement des personnes retenues et se compose de deux zones distinctes : une zone réservée aux femmes et aux familles, et une zone réservée aux hommes.

Le bordereau des prix décrit à titre indicatif, les locaux du centre de rétention, leurs surfaces, les types de revêtements, les vitreries accessibles ainsi que les principaux équipements et mobiliers devant faire l'objet des prestations de nettoyage. Certaines vitreries, notamment grillagées, ne sont pas accessibles au nettoyage.

Le titulaire est tenu de vérifier sur place l'ensemble de ces éléments avant la remise de son offre. Le pouvoir adjudicateur ne saurait être tenu responsable des éventuels écarts constatés entre les données communiquées et l'état réel des locaux.

Le mobilier et les équipements présents dans les locaux peuvent évoluer en cours d'exécution du marché sans entraîner de modification du contrat, sauf modification substantielle de son équilibre économique.

Les prestations de nettoyage comprennent au minimum les interventions prévues dans les annexes et le bordereau des prix. Le titulaire met en œuvre toutes les interventions complémentaires nécessaires afin d'atteindre le niveau de résultat attendu.

À la demande du chef du CRA, le personnel du titulaire peut également être mobilisé, dans la limite des moyens disponibles, pour des prestations ponctuelles ou un renforcement temporaire de certaines interventions, notamment après travaux ou en cas de besoin particulier. Si ces prestations présentent un caractère régulier, elles donnent lieu à une modification contractuelle.

ARTICLE 11 : SUIVI ET CONTRÔLES DES PRESTATIONS

11.1. Suivi quotidien des prestations

Afin de garantir la prestation, le titulaire devra mettre en place un système de traçabilité quotidien des prestations de nettoyage.

Selon les moyens techniques proposés dans son offre, le suivi prendra l'une des formes suivantes :

A/ Dispositif dématérialisé :

Par exemple, les agents scannent un QR code reprenant a minima :

- L'identification de la personne effectuant la prestation ;
- L'horaire du passage ;
- Les zones effectuées ;
- Le champ libre pour mentionner des dysfonctionnements éventuels.

Les services auront accès à l'interface du prestataire pour assurer un suivi et en extraire d'éventuelles fiches de suivi.

B/ Dispositif physique :

Par exemple, chaque chariot sera muni d'une fiche de suivi que l'agent signera en y ajoutant la date et les prestations effectuées. L'ensemble des feuillets fera l'objet d'une discussion, mensuelle, à l'occasion des réunions entre le service et le représentant du titulaire.

Cas particulier des sanitaires et des dojos : en raison de la sensibilité hygiénique des sanitaires et dojos, la présence d'une fiche de suivi individuelle est obligatoire et systématique. Elle doit être mise à jour quotidiennement à l'issue de chaque passage et être visible. La vérification de l'utilisateur ou du service doit pouvoir être instantanée.

Absence de traçabilité : l'absence de renseignement des fiches de traçabilité sera considérée comme une inexécution de la prestation et sera sanctionnée par les pénalités de l'article 20.5 Liste des pénalités (hors travail dissimulé) du CCAP.

L'ensemble des manquements relevés dans le suivi quotidien ou lors des contrôles programmés ou inopinés, devront faire l'objet de solutions correctives dans un délai de 48 heures.

11.2. Dispositions générales des contrôles

11.2.1 Contrôles internes du titulaire

Le titulaire garantit au pouvoir adjudicateur la qualité des prestations.

A cette fin, il met en place un dispositif de contrôle interne qui lui permet d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer, sur l'ensemble des sites, le respect de l'obligation de résultat. Le titulaire fournit au responsable de site les compte-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

11.2.2 Contrôles mensuels

Une fiche de compte rendu sera établie et signée par les deux parties. En fonction des résultats de ce contrôle et des explications recueillies, la prestation peut être ajournée ou admise avec réfections, tel qu'indiqué à l'article pénalité du CCAP. Entre deux contrôles mensuels, le pouvoir

adjudicateur se réserve le droit d'opérer tout contrôle à sa convenance, soit de son propre chef, soit à la demande du service bénéficiaire.

11.2.3 Contrôles inopinés

Les opérations de contrôles inopinés ont pour but de constater la correspondance des prestations fournies avec les spécifications du marché tant qualitativement que quantitativement.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par un des responsables de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique.

Des contrôles ponctuels et contradictoires peuvent être effectués en présence du représentant du titulaire et du pouvoir adjudicateur.

En fonction des résultats de ce contrôle et des explications recueillies, la prestation peut être ajournée ou admise avec réfections, tel qu'indiqué à l'article Pénalités du CCAP.

Lorsque des manquements répétés dans la qualité des prestations sont constatés, la personne publique peut diligenter un contrôle contradictoire.

11.2.4 Plan de progrès

Un bilan du présent marché est réalisé après une année d'exécution de la prestation.

Le titulaire peut alors proposer au pouvoir adjudicateur des pistes d'amélioration concrètes qui, si elles recueillent l'accord de ce dernier, seront matérialisées par voie d'acte modificatif.

Le plan de progrès pourra concerner toutes les composantes de la prestation : nature, fréquence, qualité, quantité et matériels., et proposera une optimisation du cahier des charges.