



CENTRE NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
DÉLÉGATION PARIS-CENTRE

16 rue Pierre et Marie Curie – 75005 Paris

Tél. : 01.42.34.94.00 – Fax : 01.43.26.87.23

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

N°: CCTP_2026_CNRS_IAP_LOT2

**APPEL D'OFFRES RELATIF AUX PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DU
BÂTIMENT DU CNRS SUIVANT :**

**L'Institut d'Astrophysique de Paris
98 bis Boulevard Arago
75014 PARIS**

Sommaire

PRESENTATION DU MARCHE	3
I. OBJET DU MARCHE.....	3
II. DESIGNATION ET DESCRIPTION DES LOCAUX.....	3
LES PRESTATIONS.....	5
III. NATURE DES PRESTATIONS.....	5
III.1 Descriptif des prestations.....	5
III.1.1 Détails des prestations	5
III.1.2 Généralités	6
III.1.3 Sanitaires	6
III.1.4 Salles de réunion.....	7
III.1.5 Hall d'entrée, circulations, escaliers et ascenseur.....	7
III.1.6 Forum et patio / Terrasse patio	7
III.1.7 Abords du bâtiment.....	8
III.1.8 Le parquet	8
III.1.9 La vitrerie.....	8
III.2 Amplitude de travail	8
III.3 Finalité des prestations.....	8
III.4 Caractéristiques des produits et matériels	9
III.5 Approvisionnement et installation de fournitures.....	10
III.6 Fournitures des matériels	11
III.7 Organisation des prestations	11
III.8 Conditions d'exécution de la prestation.....	11
III.9 Sécurité	12
III.10 Contrôle des prestations.....	14
III.11 Gestion des déchets	14
III.12 Prise en charge	15
III.13 Etat des lieux	15
IV. ORGANISATION DU MANAGEMENT DU CONTRAT	15
IV.1 Enregistrement de la prestation	15
IV.2 Organisation et Reporting	16
IV.3 Rapports d'activité périodiques	17
IV.4 Le suivi des demandes d'intervention	18
IV.5 Clôture du marché	18
V. PROMOTION DU DEVELOPPEMENT DURABLE	18
V.1 Performance de produits utilisés en matière de protection de l'environnement.....	19
V.2. Systèmes de management environnemental	19
ANNEXES	19
LEXIQUE	20

PRESENTATION DU MARCHE

I. OBJET DU MARCHE

Le présent marché est un marché de service dont l'objet est le nettoyage des locaux et des vitreries intérieures, incluant la fourniture des produits d'entretien et d'hygiène, de l'Institut Astrophysique de Paris (IAP), un bâtiment situé au 98 bis Boulevard Arago, 75014 PARIS.

Il s'agit d'un marché à obligation de résultats. La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du Titulaire.

Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, le versement de la redevance sera diminué des pénalités applicables.

Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis relèvent exclusivement du Titulaire.

L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis. Le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utile dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il est soumis.

L'exécution du marché est soumise aux conditions administratives et techniques décrites dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n°2026_NETTOYAGE_IAP_LOT2 et le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°2026_NETTOYAGE_DR2.

II. DESIGNATION ET DESCRIPTION DES LOCAUX

Implantation

L'ensemble immobilier de l'Institut d'Astrophysique de Paris, est situé à l'adresse suivante : 98 bis Boulevard Arago, 75014 PARIS

Description sommaire des lieux

Un bâtiment édifié en 1938 sur 8 niveaux (Sous-sols (-2/-1), Rez-de-chaussée, Entresol, Mezzanine, 1^{er} Etage, 2^{ème} Etage et 3^{ème} Etage).

L'établissement accueille 150 collaborateurs permanents. L'IAP met également à disposition six salles de réunion, offrant une capacité d'accueil supplémentaire de 244 personnes.

Le bâtiment est constitué des locaux à entretenir suivants :

- 119 bureaux
- 1 amphithéâtre (120 personnes)
- 5 salles de réunion (124 personnes)
- 1 open space
- 1 bibliothèque
- 1 salle de repos
- 1 forum
- 1 patio
- 1 hall
- 13 blocs sanitaires
- 1 kitchenette
- des locaux techniques
- 1 ascenseur
- 4 escaliers
- circulations sur 7 niveaux
- Vitres intérieures

Surfaces des locaux

La liste et le détail des surfaces des locaux sont indiqués dans les annexes du présent document.

Les surfaces des pièces sont distinguées par étage, par type de revêtements de sols.

Elles correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dus aux mobiliers ou aux objets d'exposition.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle.

Le Titulaire précisera dans son mémoire technique, les surfaces qui n'auraient pas été indiquées.

Le Titulaire se déclare parfaitement informé de la constitution du bâtiment et des surfaces à nettoyer, tant du point de vue de leur qualité que de leur quantité.

Une fois l'offre établie, le Titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir d'une erreur ou d'une omission notamment dans les surfaces indiquées par le C.N.R.S. Aucun supplément ne pourra être réclamé à ce titre par le Titulaire après le dépôt des offres pour ce motif.

LES PRESTATIONS

III. NATURE DES PRESTATIONS

III.1 Descriptif des prestations

Le Titulaire assure sous sa responsabilité, les prestations et obligations citées respectivement dans l'Acte d'engagement et dans le présent C.C.T.P. n° 2026_NETTOYAGE_IAP_LOT2 et ses 4 annexes et le C.C.A.P n°2026_NETTOYAGE_DR2.

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par le C.N.R.S. qui est notifié au Titulaire et donne lieu le cas échéant à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, et sont recouvrables sur toute somme due au Titulaire.

Les prestations à exécuter, leur périodicité (y compris les surfaces du bâtiment) sont définies dans le présent C.C.T.P. et ses annexes :

- Annexe 1 : Types de surfaces,
- Annexe 2 : Fréquence et description des prestations
- Annexe 3 Plans de l'IAP
- Annexe 4 Surfaces vitrées intérieures

III.1.1 Détails des prestations

- Aspiration : dépoussiérage par aspiration des sols (tapis, moquettes...)
- Balayage humide
- Balayage à sec
- Lavage des sols avec désinfectant : comprend un balayage ou une aspiration préalable au lavage proprement dit
- Spray méthode : remise en état des sols plastiques ou Gerflex par spray-méthode au moyen de produits appropriés
- Décapage des sols
- Cristallisation des sols
- Nettoyage des surfaces verticales (portes du mobilier sous plans de travail, placages bois, peinture, faïence)
- Nettoyage des éviers et des plans de travail
- Dépoussiérage du mobilier
 - Essuyage soigné des dessus de bureaux non encombrés, appareils téléphoniques, lampes de bureau et tout objet meublant
 - Dépoussiérage des armoires et meubles divers de rangement (hauteur d'homme)
 - Dépoussiérage des plinthes, moulures électriques, interrupteurs
 - Piétements et assises des chaises et fauteuils
 - Piétements des tables et des bureaux
 - Enlèvement des toiles d'araignées

- Essuyage des dessus de radiateurs
- Essuyage humide désinfectant
 - Nettoyage des traces de doigts sur les portes, plaques de propreté, poignées de portes
 - Essuyage soigné des appareils téléphoniques, lampes de bureau, interrupteurs et tout objet meublant
- Nettoyage désinfectant
 - Récupération et détartrage des lavabos et cuvettes de WC
 - Nettoyage des accessoires sanitaires (miroirs, robinetterie, plaques mécanisme chasses d'eau et partie chromée des groupes sanitaires)
 - Nettoyage du carrelage des sanitaires
- Nettoyage des portes vitrées
 - Nettoyage des traces de doigts sur les portes vitrées
- Nettoyage de tableaux (blanc, ardoise, verre)
- Vidage des corbeilles à papiers et des cendriers extérieurs
 - Ramassage et vidage des corbeilles à papiers
 - Vidage et nettoyage humide des cendriers
 - Mise en sac des papiers et dépose aux endroits d'enlèvement
 - Remplacement des sacs poubelles
- Enlèvement de la neige par saupoudrage de sel ou de sable
- Sortie des containers à poubelles sur la voie publique
- Nettoyage des containers à poubelles
- Réapprovisionnement en gobelets des fontaines à eau

III.1.2 Généralités

- Extinction des lumières et fermeture des fenêtres
- Pour les pièces fermées, fermeture après passage, à l'exception des salles de réunion

III.1.3 Sanitaires

Les sanitaires devront être maintenus en parfait état de propreté. Le nettoyage s'effectue tous les jours de la semaine.

Le C.N.R.S. demande les prestations suivantes :

- Fourniture et approvisionnement dès que nécessaire en savon liquide
- Fourniture et approvisionnement dès que nécessaire en papier hygiénique
- Remplacement dès que nécessaire des bobines d'essuie-mains
- Fourniture et approvisionnement en gel hydroalcoolique pour cuvette

Prestations ponctuelles (hors forfait annuel) :

Le titulaire prendra à sa charge le changement de tous les distributeurs de papier hygiénique ainsi que les essuie-mains. Les travaux de remplacement doivent être effectués selon les règles de l'art.

Les trous résiduels des anciens appareillages doivent être rebouchés. Il s'engage également en cas de dysfonctionnement ou de détérioration à changer sous 24h l'équipement concerné.

PP n°1	Fourniture et installation de 23 Distributeurs de papier toilette compatible bobine 400 ou 700 mètres, couleur : blanc, matériau : ABS installation
PP n°2	Fourniture et installation de 14 Distributeurs essuie-mains pour bobine 2 plis, couleur : blanc, matériau : ABS

Les prix de ces deux prestations ponctuelles sont fixés au Bordereau des prix (BPU) annexe 2 à l'acte d'engagement. Ces deux prestations ponctuelles sont proposées et décrites au mémoire technique du titulaire.

III.1.4 Salles de réunion

Les prestations suivantes sont effectuées lors du nettoyage des sols :

- Vidage des corbeilles
- Nettoyage des tableaux
- Dépoussiérage des piétements de tables, des tables et des chaises
- Enlèvement des traces de doigts sur les portes vitrées

III.1.5 Hall d'entrée, circulations, escaliers et ascenseur

Les prestations suivantes sont effectuées lors du nettoyage des sols :

- Dépoussiérage des marches et des rampes d'escaliers
- Balayage humide
- Enlèvement des traces de doigts sur les portes vitrées
- Nettoyage des radiateurs, plinthes, extincteurs, interrupteurs
- Nettoyage et remise en ordre du coin pause-café (enlèvement des bouteilles en verre, nettoyage et rangement des verres)
- Nettoyage de l'ensemble de la cabine ascenseur (sol, miroir, parois, portes, barre de maintien)

III.1.6 Forum et patio / Terrasse patio

Les prestations suivantes sont effectuées lors du nettoyage des sols :

- Vidage des corbeilles, vidage du cendrier
- Nettoyage des fauteuils, tables (Forum)
- Nettoyage et remise en ordre du coin pause-café
- Nettoyage des tables, tabourets, plans de travail, évier
- Approvisionnement en papier essuie-mains
- Nettoyage des 3 tableaux

III.1.7 Abords du bâtiment

Les prestations suivantes à effectuer sont :

- Ramassage des papiers et détritrus
- Vidage et essuyage des cendriers extérieurs

III.1.8 Le parquet

Le Titulaire veillera à ce que les parquets de l'institut d'Astrophysique de Paris soient nettoyés en procédant à un dépoussiérage préalable puis à un nettoyage avec chiffon humide.

Le Titulaire doit tenir les locaux en état constant de propreté sur le plan de l'aspect, du confort et de l'hygiène pour satisfaire aux obligations de résultats du présent CCTP.

III.1.9 La vitrerie

Le Titulaire devra semestriellement effectuer le nettoyage des vitres **uniquement sur la face intérieure** des fenêtres de bureaux et des parties communes. Le service technique de l'IAP définira la date d'exécution des travaux. Les surfaces figurent dans l'annexe 4 du CCTP.

III.2 Amplitude de travail

Le Titulaire devra organiser les tâches d'entretien et de nettoyage réguliers du lundi au vendredi (sauf jours fériés ou chômés) sans gêner le bon déroulement de l'activité du site et celles de tous les occupants dans le créneau horaire ci-après : **à partir de 06h00 et jusqu'à 09h00 au plus tard.**

Le Titulaire installera à ses propres frais un équipement électronique permettant de contrôler l'arrivée et le départ de ses agents. Cet équipement fera foi en cas de litige.

Le C.N.R.S. pourra à tout moment consulter les informations figurant sur cet équipement.

III.3 Finalité des prestations

Leur qualité devra être satisfaisante conformément aux trois critères définis ci-dessous, à savoir :

Aspect

D'une façon générale, l'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle, une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

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 et de produits nocifs.

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux sanitaires, les containers dédiés aux déchets, pour lesquels la qualité de l'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et des contrôles périodiques.

Confort

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- l'aspect, déterminé en raison de son importance,
- les perceptions olfactives, tactiles et auditives,
- la sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés et non nocifs, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

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

Hygiène

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé. Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

III.4 Caractéristiques des produits et matériels

Le Titulaire s'engage à :

- privilégier l'utilisation de produits de nettoyage éco-labélisés,
- privilégier les labels environnementaux,
- utiliser du matériel de nettoyage prenant en compte les caractéristiques suivantes :
 - Eco conception (fabrication, utilisation, destruction)
 - Consommation énergétique (étiquette énergétique)
 - Consommation d'eau
 - Niveau sonore (décibel)
 - Ergonomie
 - Recyclage

Le Titulaire devra fournir à l'Ingénieur régional de prévention et sécurité, dans un délai de VINGT JOURS francs à dater de la notification du marché, la liste des matériels avec leur fiche technique et les fiches de données de sécurité (FDS) et produits proposés pour l'exécution des prestations.

Les produits devront être conformes à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs.

Il devra fournir également une notice détaillée précisant la provenance, l'origine et la composition de chaque produit. Un procès-verbal d'essai précisant le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur, sera annexé à cette notice.

L'Ingénieur régional de prévention et sécurité se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des

usagers ou des employés du Titulaire. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé aux frais du Titulaire.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé aux frais du Titulaire.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit ainsi que tout branchement sur les circuits dédiés à l'informatique.

Tout dommage causé aux installations et équipements du fait de ses appareils ou produits sera à la charge du Titulaire.

III.5 Approvisionnement et installation de fournitures

Fournitures de consommables, produits d'entretien et produits sanitaires

Le Titulaire a la charge de la fourniture des consommables, produits d'entretien et produits sanitaires nécessaires à l'exécution des prestations, dans les conditions définies au présent document et ses annexes.

Ils comprennent notamment :

- chiffons, microfibres, balais, seaux,
- produits de nettoyage des sols, vitreries intérieures et appareillages divers,
- les fournitures et l'approvisionnement en savon liquide, papier toilette, papier essuie-mains et sacs poubelles

Les consommables sanitaires mentionnés ci-dessus devront être de bonne qualité avec les caractéristiques suivantes :

Le papier toilette devra :

- avoir minimum 3 plis
- être compatible avec les distributeurs existants (rouleau)
- être en ouate blanche lisse
- comporter une très bonne résistance ainsi qu'une bonne douceur

Le savon liquide ou crème lavante devra :

- être hypoallergénique
- sans parabène

Le papier essuie-mains sera de type :

- Ouate 100 % recyclée gaufrée naturelle
- Grande capacité d'absorption
- Essuie-mains écologique Eco
- Essuie-mains compatible avec tous les distributeurs universels
- Type : Éco-Feuille, largeur : 31 cm-Feuille, longueur : 25 cm, Matériau : Coton, Coloris : Blanc, Nb de feuilles/paquet : 120, Recyclé : Oui, bobine : oui, Nb de plis : 2

Les sacs poubelles devront :

- être de 2 couleurs différentes afin de faciliter le tri sélectif (jaune et noir)
- être en polyéthylène renforcé

Le titulaire s'engage à fournir des produits éco labellisés ou équivalents, respectueux de l'environnement et de la santé des agents de propreté et des usagers du site.

Le titulaire doit fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste est accompagnée d'une fiche synthétique précisant notamment la provenance, l'origine, la composition des produits et d'une fiche technique précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs.

Le C.N.R.S. prend en charge les fournitures suivantes : électricité et eau de ville.

III.6 Fournitures des matériels

Le Titulaire fournit à son personnel et sous sa seule responsabilité le matériel courant ou spécialisé nécessaire à l'exécution des prestations, selon les conditions prévues au III.4 du présent CCTP.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant au C.N.R.S.

III.7 Organisation des prestations

En réponse au cahier des charges, le soumissionnaire devra préciser de façon exacte, le temps nécessaire au nettoyage des locaux, le nombre de personnes et le nombre d'heures total y compris le chef d'équipe pour réaliser ces prestations dans le cadre des horaires fixés.

Cette organisation constitue le minimum auquel sera tenu le prestataire, le temps imparti et les effectifs préconisés devant, bien entendu, être augmentés s'ils s'avéraient insuffisants eu égard aux résultats obtenus.

III.8 Conditions d'exécution de la prestation

Le Titulaire devra justifier qu'il peut disposer de matériels tenus en réserve pour parer tout incident dans sa prestation.

Dans le cadre de ses prestations, le Titulaire doit :

- protéger les plinthes et mobiliers avant le passage de tout appareillage sur le sol (roto brosse, aspirateur...),
- remettre en place le mobilier et les objets déplacés ainsi que les corbeilles à papiers pendant l'exécution des travaux de nettoyage des sols,
- en fin de travail et si absence de personnel dans les bureaux, éteindre l'éclairage, fermer les portes et les fenêtres,
- évacuer le plus rapidement possible des étages les sacs de déchets ou de papiers recyclés,
- fournir les produits de nettoyage des sols et des surfaces,
- fournir les sacs poubelles.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols. En aucun cas, le Titulaire ne pourra utiliser les moyens de manutention du C.N.R.S.

Le C.N.R.S. mettra à disposition du Titulaire des locaux :

- stockage du matériel
- stockage pour les produits et consommables

Le matériel et les fournitures qui y seront stockés seront sous la responsabilité du Titulaire.

Un stockage ordonné et en conformité avec la réglementation sera impératif.

Le stockage des produits sera limité aux quantités requises pour l'exécution pour une période d'un mois. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace que ce soit. Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.

Le matériel de nettoyage (seau, balai, chariot, etc....) devra être entreposé dans ces locaux.

Le C.N.R.S. se réserve le droit de faire évacuer par le Titulaire ou aux frais de ce dernier tout stockage anarchique constaté.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution des prestations.

Le C.N.R.S. se réserve le droit d'accès à ces locaux.

Il est interdit au Titulaire :

- de laisser du matériel ou tout équipement entreposé dans les circulations ou sur les paliers,
- de stocker de façon prolongée les sacs de déchets ou de papiers à recycler dans les étages,
- de poser les tapis-brosses, les sièges, chaises ou les corbeilles à papier sur les meubles ou machines pendant l'exécution des travaux de nettoyage des sols,
- d'utiliser les chaises, tables ou meubles divers en lieu et place d'escabeau pour accéder aux ouvrages à nettoyer,
- d'utiliser le téléphone, photocopieuse, fax,
- d'effectuer des actions extraprofessionnelles de nature à provoquer des désordres (tenue de réunion, distribution de tracts, affichage, lacération d'affiches, manipulations injustifiées de machines, etc.),
- d'une manière générale, aussi bien pour des motifs de sécurité que pour la bonne conservation des matériaux, d'obstruer ou de dégrader les canalisations d'évacuation, de monter ou de prendre appui sur les radiateurs, les tuyauteries, les menuiseries métalliques,
- de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux,
- de fumer dans les locaux.

III.9 Sécurité

Le Titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux dont il doit assurer le nettoyage, ainsi que des contraintes liées à leur environnement.

Le représentant du Titulaire devra informer ses salariés concernés sur les règles de sécurité propre au site.

Matériels du titulaire

Les matériels doivent être tenus en parfait état d'utilisation. Le Titulaire devra les présenter sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité en vigueur.

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

Le C.N.R.S. se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

Biens

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc. ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols.

Les portes doivent être fermées, les portes Coupe-feu doivent être remises en place et les lampes doivent être éteintes dès l'achèvement des travaux.

Personnes

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le Titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- le travail en hauteur,
- l'encombrement des passages, les zones interdites (locaux à risques ...),
- l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage, l'interdiction de vider les cendriers dans les corbeilles à papier,
- l'emploi de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant,
- l'obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles,
- le respect des prescriptions du Plan de Prévention.

Discipline

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel le règlement intérieur et de sécurité propre à l'Institut d'Astrophysique de Paris.

Il sera interdit au personnel du Titulaire :

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

Cette liste n'est pas limitative.

L'usage du téléphone portable devra être limité à des cas d'urgence et en tout état de cause ne devra pas engendrer de désordre dans l'exécution de la prestation.

III.10 Contrôle des prestations

Le Titulaire devra se soumettre à des autocontrôles au moyen d'une fiche de contrôle qualité.

Ces contrôles seront effectués à raison d'une fois par mois par le Titulaire et d'une fois par trimestre en présence d'un représentant du C.N.R.S., sachant que le C.N.R.S. pourra, à tout moment, contrôler d'une part les effectifs présents et d'autre part, la qualité des prestations effectuées.

Toute absence de personne ou défaut de réalisation d'entretien sera noté et notifié au Titulaire, et déduit, si nécessaire, de la facture du Titulaire.

Ces contrôles pourront être réalisés sur demande du C.N.R.S. en sa présence ou en présence de son représentant. Le responsable d'équipe du Titulaire devra être présent lors de ces contrôles.

Les fiches de poste (ou descriptif des tâches) comportant les opérations à effectuer, leurs périodicités et leurs historiques de réalisation et de contrôle seront présentes sur site.

Le Titulaire mettra en place un cahier de liaison sur le site.

La mauvaise exécution, la non-exécution ou l'exécution partielle des prestations de nettoyage ou toute remarque quant à la réalisation des prestations seront consignées dans ce cahier tenu par le responsable chargé du suivi des prestations pour le C.N.R.S.

Le cahier de liaison doit être consulté hebdomadairement par un responsable d'encadrement du Titulaire. Les doléances peuvent être le point de départ d'une opération de vérification et d'un entretien entre le représentant du C.N.R.S. et le représentant du Titulaire.

L'inexécution des prestations pourra entraîner pour le titulaire le versement de pénalités dans les conditions précisées au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) n°2026_NETTOYAGE_DR2 à l'article 11.1. – Pénalités.

En cas d'inexécution des prestations le C.N.R.S. pourra appliquer une réfaction dans les conditions précisées au Cahier des Clauses Administratives Particulières à l'article 121.2. – Réfactions.

Un cahier de présence du personnel du Titulaire est mis en place par le Titulaire. Il doit être visé à chaque passage du prestataire et peut être contrôlé par le C.N.R.S. Le cahier de présence est utilisé pour assurer la vérification du respect des effectifs minimums.

III.11 Gestion des déchets

Le Titulaire s'engage à signaler tout incident pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement ou sur les consommations énergétiques.

Les déchets issus des prestations de nettoyage doivent être évacués tous les jours à la charge du Titulaire.

Le Titulaire assure régulièrement le conditionnement, l'enlèvement de tous les déchets, matériels, matériaux, équipements et matériels usagés que son activité génère dans le cadre du présent marché.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction devront respecter les normes et la réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du marché, notamment celles relatives à l'environnement.

Le Titulaire est tenu de respecter les modalités de tri qui seront mises en place.

Les containers seront laissés aux emplacements prévus à leurs enlèvements. Leurs situations seront communiquées lors de la visite préalable du site.

Le Titulaire du marché assure quotidiennement l'enlèvement des déchets. Ceux-ci sont rassemblés dans des containers dans le local poubelle.

Le titulaire a à sa charge, la sortie sur la voie publique (trottoir) des containers du local poubelle.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués des lieux d'exécution des prestations, sans délai, au plus tard à la fin de chaque vacation. Les cartons devront être découpés et emballés dans les containers prévus à cet effet.

La fourniture des sacs poubelles est à la charge du titulaire du marché.

Concernant les vidanges des poubelles, il est demandé au titulaire :

- Dans les bureaux, une vidange quotidienne des poubelles et le remplacement des sacs usés,
- Dans les sanitaires, une vidange quotidienne des poubelles et le remplacement des sacs usés.
- Dans les sanitaires, une vidange quotidienne des containers à usage féminine.

Le C.N.R.S. ne tolérera pas un stock de déchets sur site trop important.

III.12 Prise en charge

Dans un délai de 1 mois, à compter de la notification du contrat, le Titulaire établira un rapport de prise en charge des installations.

Cette prise en compte sera l'occasion de conforter le type de surfaces précisées dans les annexes du présent C.C.P., de lister les accessoires et produits actuellement utilisés et d'ajuster les plans d'entretien pour garantir les objectifs spécifiés.

III.13 Etat des lieux

Afin d'évaluer la nature des prestations, leur volume et les difficultés auxquelles le prestataire pourrait être confronté lors de l'exécution des prestations, ce dernier déclare avoir pris connaissance des lieux.

Une visite préalable des locaux est obligatoire avant remise de l'offre (voir l'article V – « Visite des locaux » du Règlement de Consultation.

IV. ORGANISATION DU MANAGEMENT DU CONTRAT

Le Titulaire assure la gestion globale du marché et des opérations correspondantes. Il est à ce titre l'interlocuteur unique du C.N.R.S. et s'engage à :

- assurer une qualité de service et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des utilisateurs puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu,
- coordonner et gérer, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs, etc.),
- communiquer régulièrement avec le C.N.R.S.,
- s'intégrer totalement dans un processus d'assurance qualité,
- être une force de proposition permanente et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continu,
- assurer un devoir de conseil et d'assistance.

IV.1 Enregistrement de la prestation

Dans le cadre du marché, le Titulaire met en place et instruit tous les documents d'enregistrement nécessaire.

Sans être exhaustif les documents concernés sont les suivants :

- cahier de liaison permettant d'enregistrer les événements importants,
- cahier de présence
- fiches techniques et FSD des produits utilisés,
- bons de livraison des consommables.

IV.2 Organisation et Reporting

L'organisation entre les intervenants devra s'articuler à partir des éléments ci-après.

Les réunions et points réguliers sont indiqués ci-après avec leur fréquence et les interlocuteurs attendus.

THEME ABORDE	TITULAIRE Chargé d'affaire	TITULAIRE Chef d'équipe	CNRS
Réunion mensuel Bilan des prestations. Points sur les difficultés et les problèmes rencontrés. Solutions à mettre en œuvre pour y remédier.	X	X	X
Réunion trimestrielle Le Titulaire adresse un rapport trimestriel au CNRS	X	X	X
Réunion annuelle Bilan annuel, revue de contrat et plan de progrès, mise à jour du plan de prévention, ajustements des plans d'entretiens	X	X	X

Revue de lancement de marché :

Suite à la notification du marché, le C.N.R.S. organisera une revue de lancement de marché au cours de laquelle il sera notamment procédé à :

- l'élaboration et la signature du plan de prévention ;
- la fourniture des DC4 pour les sous-traitants éventuels ;
- la fourniture de la liste des personnes pouvant intervenir sur le site, avec leurs qualifications / habilitations, le poste occupé et leurs missions,
- la fourniture de l'organisation d'une semaine type ;
- l'examen du planning d'entretien présenté par le Titulaire pour la période de prise en charge et pour l'année,
- les contraintes d'exploitation en cours et à venir explicitées ;
- la mise au point du formalisme de la fiche d'intervention, du rapport de fin de prise en charge et des rapports périodiques ; le cahier de liaison et le cahier de présence.

Remarque : dans la période entre la revue de marché et la réunion de fin de prise en charge, le C.N.R.S. organisera autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations.

Réunion de fin de prise en charge :

A l'issue de la prise en charge des installations, un mois après la notification du marché, le C.N.R.S. organisera une réunion au cours de laquelle le Titulaire présentera notamment :

- le planning prévisionnel trimestriel d'entretien mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du marché et mis à jour suite à la prise en charge. Ce planning devra préciser le temps prévisionnel passé par étages,
- un procès-verbal de prise en charge contenant les éléments suivants :
- mode opératoire utilisé,
- l'inventaire et l'état des équipements de son périmètre
- une synthèse des dysfonctionnements relevés,
- l'inventaire des consommables en stock,
- l'inventaire des documents mis à la disposition du Titulaire.
- les documents de suivi et de traçabilité mis en place (ex : rapport d'activité mensuel et trimestriel avec indicateurs de suivi de performance, etc.),
- la fourniture des DC4 pour les sous-traitants qui n'auraient pas encore été remis.

Ces documents devront être fournis au plus tard 5 jours ouvrés avant la réunion.

Ces documents devront être validés par le C.N.R.S. lors de cette réunion.

Tous documents manquants seront soumis à pénalité à compter de la date de cette réunion.

Réunion trimestrielle :

Le C.N.R.S. organisera une réunion trimestrielle au cours de laquelle le Titulaire présentera et commentera notamment :

- le rapport trimestriel,
- un bilan sécurité (incident, accident, ...) et des actions entreprises,
- le point sur les contrôles qualité effectués,
- les éventuelles difficultés rencontrées pour réaliser sa prestation.

Réunion annuelle :

Chaque année, le C.N.R.S. organisera une réunion au cours de laquelle le Titulaire présentera :

- le plan d'entretien annuel de l'année écoulée N et de l'année N+1,
- une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du contrat pour l'année suivante,
- une mise à jour si nécessaire du plan de prévention,
- une mise à jour du PV de prise en charge suite aux travaux réalisés dans l'année.

IV.3 Rapports d'activité périodiques

Rapport trimestriel d'activité

Le Titulaire transmet trimestriellement au C.N.R.S., au plus tard avant le 5 du trimestre civil en cours, un rapport synthétique d'activités lui permettant d'avoir une vision rapide de l'activité.

Ce reporting aura la forme d'un tableau de bord et reprendra les indicateurs suivants :

- faits marquants sur la période,

- avancement du planning d'entretien (en nombre et en heure),
- les demandes d'intervention du mois écoulés (en précisant les demandes en cours),
- le suivi et l'analyse du stock des consommables,
- le planning de présence des intervenants ainsi que leurs qualifications.

Tout rapport pour lequel un de ces éléments serait manquant ne sera pas accepté, le rapport sera alors considéré comme non restitué et sera soumis aux pénalités sur les délais.

Pendant la période de prise en charge, le Titulaire propose au C.N.R.S., pour validation, la structure du rapport adaptée aux exigences et aux besoins, avec les indicateurs de performance adéquate.

IV.4 Le suivi des demandes d'intervention

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention (cahier de liaison) est un indicateur :

- de la qualité et de l'efficacité de l'entretien,
- du niveau de réactivité et de compétence du Titulaire, ainsi que de son aptitude à la communication et à la pédagogie auprès des utilisateurs.

L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais est intégrée dans le rapport d'activités.

Le suivi des demandes d'intervention fait partie du forfait. Il comprend :

- l'enregistrement de chaque demande d'intervention (nature, objet, date et heure, durée de l'intervention, opérations effectuées, matériels remplacés),
- le suivi du nombre d'interventions par nature et la comparaison avec les objectifs,
- l'analyse des temps d'intervention et de remise en état.

Le Titulaire prévoit un point régulier avec le C.N.R.S. pour lui transmettre l'ensemble de ces informations.

Le Titulaire pourra proposer à ses propres frais la création d'une adresse électronique, afin que les demandes lui soient transmises par courrier électronique.

IV.5 Clôture du marché

Un mois avant la fin du marché, il est demandé au Titulaire :

- d'établir un état des lieux contradictoire de la documentation,
- d'établir un état des stocks contradictoire,
- d'effectuer le nettoyage complet des locaux utilisés (PV contradictoire).

Cinq mois avant la fin du marché, le Titulaire communiquera les informations relatives à la masse salariale des personnels à reprendre (nombre de salariés à reprendre, nature des contrats à reprendre, avantages dont disposent les personnels, expérience, ancienneté et qualifications).

V. PROMOTION DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Le titulaire s'engage à s'inscrire dans une démarche respectueuse des principes du développement durable. A qualité de service équivalente, une prestation de nettoyage de qualité écologique génère moins d'impacts sur l'environnement tout au long de son cycle de vie.

Le titulaire s'engage à fournir des prestations économes en eau et en énergie. Il s'engage notamment :

- à éviter tout éclairage superflu, en veillant à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité dans le temps nécessaire à l'exécution des prestations, et en ayant soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux où il est intervenu ;
- à prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement, en veillant spécialement à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

V.1 Performance de produits utilisés en matière de protection de l'environnement

Le titulaire s'engage à utiliser, au minimum, 70% de produits de type « nettoyeurs multi-usages » (nettoyants universels, nettoyants vitres) et « nettoyeurs pour sanitaires » dont les performances environnementales répondent aux exigences de l'Ecolabel Européen ou équivalent. Il fournit une copie des certifications qu'il détient.

Pour prouver la conformité aux exigences demandées, si le produit n'est pas certifié Ecolabel Européen ou Label NF Environnement, le titulaire apporte les éléments d'information appropriés qui permettent de juger cette conformité (test utilisés, résultats, mode de preuve).

Une autre prestation responsable repose sur le conditionnement. Ce dernier peut permettre de réduire les déchets en diminuant les déchets d'emballage, notamment au travers de produits concentrés, sous réserve d'une qualité écologique équivalente à la dilution d'usage et de produits rechargeables.

L'utilisation de produits biodégradables et de matériaux recyclés est à privilégier.

V.2. Systèmes de management environnemental

Le titulaire décrit l'engagement de sa société dans la formation du personnel à des pratiques « éco-gestes » plus respectueuses de l'environnement.

Le titulaire présente dans son offre toutes les certifications et norme ISO dont il est titulaire.

ANNEXES

LOT2 Annexe 1 au CCTP Types de surfaces

LOT2 Annexe 2 au CCTP Fréquence et description des prestations

LOT2 Annexe 3 au CCTP Plans

LOT2 Annexe 4 au CCTP Surfaces vitrées intérieures

LEXIQUE

DEFINITION DES TERMES RELATIFS AUX PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX

Acide (produit) : Produit dont le PH (potentiel hydrogène) est, dans la pratique de la profession, inférieur ou égal à 6,5.

Alcalin (produit) : Produit dont le PH est, dans la pratique de la profession, égal ou supérieur à 7,5.

Antistatique (traitement) : Traitement des revêtements textiles en vue d'éviter l'accumulation d'électricité statique

Application : Action d'étendre un produit sur une surface

Aspiration : Captage par dépression

Astiquage : Action de faire reluire en frottant

Auréole : Zone de teinte différente demeurant sur un revêtement ou un tissu après évaporation d'un produit de nettoyage

Balayage : Action de rassembler, à l'aide d'un balai, des poussières et déchets se trouvant au sol, en vue de leur évacuation

Balayage humide : Balayage à l'aide d'un balai à franges ou trapèze devant supporter un moyen humide pour le captage des poussières

Biodégradabilité : Aptitude d'une matière organique à être dégradée naturellement, milieu généralement aqueux, du fait des actions complexes d'organismes vivants (bactéries)

Brossage : Action de supprimer, à l'aide d'une brosse, l'adhérence d'une salissure

Calcaire (traces de calcaire) : Dépôt de sels de calcium contenus dans l'eau

Chiffonnage (trace de) : Traînées laissées sur un revêtement après essuyage défectueux

Concentration : Teneur en produit d'une solution

Coulure : Trace verticale, terne ou de teinte différente de celle du support, laissée par un ruissellement d'un liquide

Crasse : Couche adhérente de saleté

Décollement : Action de détacher ce qui était collé

Dépoussiérage : Action de capter les poussières en les piégeant pour éviter de les recycler dans l'atmosphère

Décrassage : Opération consistant à enlever la crasse en utilisant le solvant approprié à la nature de la salissure et à celle du support

Dégraissage : Action d'enlever les taches de graisse en utilisant le solvant approprié

Désinfection : Pratique d'hygiène qui a pour objet la destruction des microbes indésirables

Désinsectisation : Pratique d'hygiène qui a pour objet la destruction des insectes capables de véhiculer certains germes pathogènes

Désodorisation : Action de neutraliser une odeur

Détachage : Opération consistant à supprimer les taches, à l'aide d'un produit approprié, sans altérer le support

Détergent : Produit contenant une matière active (agent de surface) additionné ou non d'un renforçateur, d'adjuvants, de charges et d'additifs

Dilution : Addition d'un liquide à un produit concentré, en vue d'obtenir une solution prête à l'usage

Emulsion : Mélange d'eau et de substance liquide non soluble dans l'eau

Encaustiquage : Application d'encaustique (cire + solvant) sur une surface

Encrassement : Altération due à l'accumulation de crasse

Erosion : Usure d'un matériau sous l'action répétée d'un agent mécanique ou chimique

Essorage : Extraction d'un tissu de la plus grande partie du liquide qu'il a retenu

Essuyage : Action d'ôter par frottement un liquide, l'humidité ou la poussière

Frottage : Action de passer plusieurs fois, en appuyant, une brosse, une éponge ou un chiffon sur une surface

Grattage : Action de supprimer sur un support, à l'aide d'un outil approprié, les corps étrangers adhérents

Imbibation : Action d'imbiber (huiler, faire pénétrer un liquide)

Imprégnation : Action de faire pénétrer une solution ou un liquide dans un revêtement

Lavage : Action de nettoyer, en milieu aqueux, en utilisant un produit approprié

Lessivage : Action de nettoyer à l'aide de produits alcalins (sodiques ou potassiques) ou de produits à effet similaire

Lustrage : Action de rendre luisant par frottement, avec ou sans application d'un produit

Neutre : Produit dont le PH est, dans la pratique de la profession, compris entre 6,5 et 7,5

PH : Valeur caractérisant l'acidité, la neutralité ou la basicité d'un liquide

Pulvérisation : Projection d'un produit réduit en fines particules

Ravivage : Action consistant à redonner de l'éclat

Récurage : Action de nettoyer en frottant

Rénovation : Action consistant à redonner l'aspect du neuf

Rinçage : Elimination par eau nouvelle des résidus de produits de lavage, de lessivage ou de décapage

Shampooing : Préparation à base de matières actives pour le nettoyage de revêtements textiles

Solution : Liquide contenant un ou plusieurs corps dissous