MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
Liberté
Égalité
Fraternité

Service du Commissariat des Armées
Plate-forme Commissariat Ouest (Rennes)
Division Achats Publics
Bureau Achats Fournitures et Services

PLATE-FORME COMMISSARIAT OUEST
Quartier Foch - BP 22
35998 RENNES CEDEX 9

MARCHÉ MULTISERVICES

Objet de l'accord-cadre :

Gestion et exécution de multiservices au profit du Groupement de Soutien Commissariat de Bourges (GSC BRG).

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES SPECIFIQUES

CCTPS

Poste 2

Nettoyage des locaux et services associés au profit de l'IGESA

Suivi des modifications

Version	Document	Date	Nature des modifications

Nota : les modifications sont marquées en marge droite.

SOMMAIRE

1. OBJET - NATURE ET ÉTENDUE DES PRESTATIONS 5
1.1. Objet 5
1.2. Nature et étendue des prestations 5
2. DÉFINITION DES PRESTATIONS 5
2.1. Prestations forfaitaires 5
2.1.1. Nettoyage des locaux 5
2.1.1.1. Programmes de nettoyage 5
2.1.1.2. Surfaces à entretenir 7
2.1.1.3. Fréquences des prestations à réaliser par programme 7
2.1.2. Fournitures des consommables et accessoires d'hygiène 7
2.1.2.1. Fourniture des consommables d'hygiène 7
2.1.2.2. Fourniture des accessoires d'hygiène 8
2.2. Prestations hors forfait 8
2.2.1. Nettoyages des vitres 8
2.2.2. Entretien des chambres 8
2.2.2.1. Description des programmes 8
2.2.2.2 Description des paquetages : 9
2.2.2.3. Fréquences des prestations d'entretien des chambres à réaliser par programme 9
2.2.2.4. Type, nombre et superficie des chambres 9
3. EXIGENCES OPÉRATIONNELLES 10
3.1. Moyens humains 10
3.2. Obligation de résultat 10
3.3. Nettoyage du mobilier 10
3.4. Fournitures des consommables 10
3.5. Mise en place des distributeurs et accessoires d'hygiène 10
3.6. Retrait des distributeurs et accessoires d'hygiène 10
3.7. Utilisation de matériels et engins 10
3.8. Horaires des prestations 10
3.8.1. Du lundi au vendredi (*) 10
3.8.2. Week-end et jours fériés 11

3.9. Collecte, tri sélectif et évacuation des déchets 11
3.10. Evacuation des eaux usées 11
3.11. Fin d'intervention des prestations 11
4. CONTRAINTES SPÉCIFIQUES 11
5. VOLUMETRIE 11
6. REPORTING 11
7. ANNEXES 11
Annexe 1 : Nettoyage des sols - Détail des surfaces à nettoyer 12
Annexe 2 : Détail des surfaces vitrées à nettoyer 13
Annexe 3 : Liste et quantité d'équipements sanitaires à mettre en place et entretenir 14

1. OBJET - NATURE ET ÉTENDUE DES PRESTATIONS

1.1. Objet

Le présent CCTPS présente les dispositions spécifiques du poste 2 : Nettoyage des locaux et services associés au profit de l'IGESA.

1.2. Nature et étendue des prestations

L'ensemble des prestations concernent uniquement le bâtiment 019 du site (Cf. Annexe 1 du CCTPG).

Le Titulaire assure, pour le compte du Bénéficiaire, les prestations suivantes :

- le nettoyage courant des locaux à l'exclusion de la cuisine et de la salle de restauration,
- les prestations d'hôtellerie (102 chambres simples et 31 chambres doubles),
- la fourniture et la mise en place des distributeurs et des accessoires sanitaires,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

2. DÉFINITION DES PRESTATIONS

2.1. Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires font l'objet d'un bon de commande sur la base des prix forfaitaires.

2.1.1. Nettoyage des locaux

2.1.1.1. Programmes de nettoyage

Programmes	Nature
1	Bureaux
2	Circulations horizontales, verticales et paliers
3	Sanitaires communs
4	Monte-charges
5	Lingeries
6	Cafétéria
7	Entrées extérieures, rampes d'accès, cendriers et poubelles extérieures, Vidage de la poubelle de l'entrée centrale
8	Bagagerie, casiers

Programme 1 : Bureaux.

Les prestations de nettoyage concernent 2 bureaux :

- le nettoyage du sol et des bureaux,
- l'ensemble du mobilier,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

<u>Programme 2</u> : Circulations horizontales, verticales et paliers

Les prestations de nettoyage concernent :

- le nettoyage du sol de l'ensemble des circulations horizontales et verticales comprenant également les contremarches, rambardes, mains courantes et murs jusqu'à 2 mètres de hauteur.
- l'ensemble des paliers,
- les halls d'entrée,
- les zones d'accueil,
- l'ensemble du mobilier,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

<u>Programme 3</u> : Sanitaires communs

Les prestations concernent :

- le nettoyage de l'ensemble des sanitaires communs y compris les douches,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

<u>Programme 4</u> : Monte-charges

La prestation de nettoyage concerne le monte-charge.

<u>Programme 5</u> : Lingeries

Les prestations de nettoyage concernent :

- les lingeries (sous-sol et étages),
- l'ensemble du mobilier de ces locaux,
- la collecte, le tri sélectif, et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

<u>Programme 6</u> : Cafétéria

Les prestations de nettoyage concernent :

- le sol de la cafétéria,
- l'ensemble des mobiliers de la cafétéria,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

<u>Programme 7</u> : Entrées extérieures, rampes d'accès, cendriers et poubelles extérieures, vidage de la poubelle de l'entrée centrale

Les prestations de nettoyage concernent les 3 entrées extérieurs (côté Nord) :

- le nettoyage du sol des entrées et les perrons,
- le nettoyage du sol des rampes d'accès,
- les cendriers et poubelles extérieures,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

<u>Programme 8</u> : Bagagerie, casiers.

Les prestations de nettoyage concernent :

- le nettoyage du sol de la Bagagerie au 1er étage,
- le nettoyage de 30 casiers (H 60cm x L40cm x P70cm)

2.1.1.2. Surfaces à entretenir

Les surfaces à nettoyer sont détaillées

- en Annexe 1 au présent CCTPS pour le sol,
- en Annexe 2 au présent CCTPS pour la vitrerie.

2.1.1.3. Fréquences des prestations à réaliser par programme

Programme	Nature	1 fois par jour	1 fois par semaine	2 fois par semaine	1 fois par mois	4 fois par an
1	Bureaux		X			
2	Circulations horizontales, verticales et paliers			X		
3	Sanitaires communs	X				
4	Monte-charges					X
5	Lingeries		X			
6	Cafétéria		X			
7	Entrées extérieures, rampes d'accès				X	
	Cendriers et poubelles extérieures			X		
	Vidage de la poubelle de l'entrée centrale			X		
8	Bagagerie		X			
	Casiers					X

2.1.2. Fournitures des consommables et accessoires d'hygiène

2.1.2.1. Fourniture des consommables d'hygiène

Le Titulaire assure la fourniture, la mise en place et le réapprovisionnement des consommables d'hygiène suivants :

- du papier hygiénique en rouleau, double plis, en pure ouate de cellulose, prédécoupé et adapté aux distributeurs,
- des couvre-sièges adaptés aux distributeurs,
- du savon liquide ou mousse adaptés aux distributeurs,
- des sacs poubelles adaptés aux poubelles mises en place,
- des produits désinfectants et désodorisants pour urinoir,
- des essuie-mains textile ou distributeurs papier essuie-mains.

2.1.2.2. Fourniture des accessoires d'hygiène

Le Titulaire assure :

- la fourniture des distributeurs et des accessoires sanitaires détaillées en Annexe 3 au présent CCTPS,
- leur mise en place (en début de marché),
- leur maintenance et leur remplacement en cours de marché,
- leur dépose en fin de marché.

2.2. Prestations hors forfait

Les prestations hors forfait font l'objet d'un bon de commande sur la base du bordereau de prix unitaires (BPU) ou sur devis du Titulaire.

2.2.1. Nettoyages des vitres

Les prestations de nettoyage des vitres sont réalisées suivant la description ci-dessous.

Pour chaque ouverture (fenêtre, baie vitrée, verrière, etc.), les prestations :

- s'appliquent à la partie intérieure et à la partie extérieure (dont imposte, soubassement, allège et croisillons),
- correspondent à un dépoussiérage/nettoyage intégral de tous les éléments (vitre, rebord, contour, joints, poignées, retrait des toiles d'araignées, etc.).

2.2.2. Entretien des chambres

2.2.2.1. Description des programmes

Programme	Nature
9	Nettoyage des chambres occupées
10	Nettoyage des chambres occupées + Change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette » à chaque changement d'occupant
11	Nettoyage des chambres occupées + Change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette » hebdomadaire pour l'occupant dont le séjour est supérieur à 1 semaine

Programme 9 : Nettoyage des chambres occupées (Cf. article 2.2.2.4.)

Les prestations concernent :

- le nettoyage de la chambre,
- l'ensemble du mobilier et des équipements sanitaires,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

Programme 10 : Nettoyage des chambres occupées (Cf. article 2.2.2.4.) et Change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette » à chaque changement d'occupant

Les prestations concernent :

- le nettoyage de la chambre,
- l'ensemble du mobilier et des équipements sanitaires,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.
- le change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette »,
- le change du paquetage « Couverture » si celle-ci a été utilisée,
- l'approvisionnement en savonnette, dose de shampoing et gobelet (1 par chambre double) (*),
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

Programme 11 : Nettoyage des chambres occupées (Cf. article 2.2.2.4.) et Change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette » hebdomadaire pour l'occupant dont le séjour est supérieur à 1 semaine

Les prestations concernent :
- le nettoyage de la chambre,
- l'ensemble du mobilier et des équipements sanitaires,
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.
- le change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette »,
- l'approvisionnement en savonnette, dose de shampoing et gobelet (1 par chambre double ?) (*),
- la collecte, le tri sélectif et l'évacuation des déchets jusqu'aux conteneurs appropriés.

(*) Eléments fournis par le bénéficiaire.

2.2.2.2 Description des paquetages :

Paquetage « Couchages » :

- 1 drap housse,
- 1 housse de couette,
- 1 taie d'oreiller (2 par chambre double).

Paquetage « Effets de toilette » :

- 1 drap de bain,
- 1 serviette de toilette,
- 1 tapis de bain.

Paquetage « Couvertures » :

- 1 couverture à disposition du client, dans l'armoire de chaque chambre, sous housse plastique protectrice.

2.2.2.3. Fréquences des prestations d'entretien des chambres à réaliser par programme

Programme	Nature	1 fois par jour	1 fois par semaine
9	Nettoyage des chambres occupées	X	
10	Nettoyage des chambres occupées et Change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette » à chaque changement d'occupant	X	
11	Nettoyage des chambres occupées et Change des paquetages « Couchages » et « Effets de toilette » hebdomadaire pour l'occupant dont le séjour est supérieur à 1 semaine		X

2.2.2.4. Type, nombre et superficie des chambres

Type	Nombre	Superficie de la chambre (m^2)	Superficie des sanitaires (m^2)	Superficie Complète (m^2)	Superficie générale (m^2)
Double	12	15	4,5	19,5	234
Simple	100	10	4	14	1 400
PMR	2	26	6	32	64
Sans sanitaire 1	15	15	/	15	225
Sans sanitaire 2	4	19	/	19	76
Totaux :	133	/	/	/	1 999

3. EXIGENCES OPÉRATIONNELLES

3.1. Moyens humains

Le personnel œuvrant est dirigé par un responsable unique qui est en lien direct avec le bénéficiaire.

3.2. Obligation de résultat

Toute prestation non-conforme est rectifiée immédiatement.

3.3. Nettoyage du mobilier

Le nettoyage du mobilier (bureaux, armoires, tables, guéridons, etc.) est exécuté sommairement au-delà du seuil limite d'encombrement de 50% de sa surface, hors matériel informatique.

3.4. Fournitures des consommables

Le Titulaire met en place un système de suivi du stock des différents consommables prévus pour l'exécution du marché afin d'éviter toute ruptures.

3.5. Mise en place des distributeurs et accessoires d'hygiène

Le Titulaire met en place les distributeurs et accessoires d'hygiène en utilisant au maximum les trous déjà présents de sorte à ce qu'aucun trou ou détérioration ne soit visible.

Dans le cas où, pour des raisons indépendantes de la volonté du Titulaire, ce dernier ne serait pas en mesure de fournir des distributeurs et accessoires strictement identiques, il propose au Bénéficiaire des équipements de remplacement aux caractéristiques similaires.

3.6. Retrait des distributeurs et accessoires d'hygiène

A l'expiration du marché, le Titulaire dépose les équipements dans les mêmes conditions que pour un remplacement en remettant en état la surface supportant l'appareil, de sorte qu'aucun trou ou détérioration ne soit visible suite à cette dépose et reprend ses accessoires.

3.7. Utilisation de matériels et engins

L'usage de moyens d'élévation (nacelle autoportée ou équivalent) ne peut se faire sans l'accord du chargé de prévention du site. Celui-ci doit être averti par écrit au minimum 8 jours avant l'intervention programmée, et ce, afin d'établir un plan de prévention.

Les moyens utilisés ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.

Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

3.8. Horaires des prestations

3.8.1. Du lundi au vendredi (*)

- Nettoyage des bureaux est effectué entre 8h00 et 12h00,
- Nettoyage des salles de repos et loisirs est effectué entre 8h30 et 11h00,
- Nettoyage des chambres est effectué entre 9h00 et 11h30.
- Nettoyage des autres surfaces est effectué entre 8h30 et 17h30.

(*) Le vendredi est le jour le plus dense de la semaine (cas d'une semaine de 5 jours ouvrés).

3.8.2. Week-end et jours fériés

Certaines prestations peuvent être demandées exceptionnellement les week-ends et jours fériés.

3.9. Collecte, tri sélectif et évacuation des déchets

Un système de tri sélectif existe sur le site :

- 2 poubelles sont mises en place dans les bureaux :
  - 1 de couleur bleue pour le papier,
  - 1 d'une autre couleur pour les autres déchets.

Le titulaire collecte, trie et évacue les différents types de déchets jusqu'aux conteneurs mis en place sur le site.

3.10. Evacuation des eaux usées

Les eaux usées sont versées uniquement aux endroits prévus à cet effet.

3.11. Fin d'intervention des prestations

En fin d'intervention, le mobilier, les équipements, les matériels et les produits déplacés sont rangés à leur place initiale, les fenêtres sont fermées, les lumières sont éteintes (dans le cas de locaux inutilisés) et les portes refermées (à clé le cas échéant).

4. CONTRAINTES SPÉCIFIQUES

En début de service, le personnel d'entretien perçoit les clés des locaux à entretenir à l'accueil du CFD et les réintègre au m

5. VOLUMETRIE

A titre indicatif : le volume annuel de prestations d'entretien des chambres représente environ :

- 15 000 ménages de chambres
- 4 500 mises à blanc.

6. REPORTING

Le Titulaire présente lors des réunions mensuelles d'activités (RMA) le reporting suivant :

- Résultats des Contrôles qualité sur les 12 dernier mois , présentant la note attribuée mois par mois.
- Les non conformités relevées lors des contrôles et les actions correctives réalisées,
- Un plan d'action détaillé si non-conformité répétitive pour un même point de contrôle,
- Planning annuel prévisionnel des interventions périodiques.

7. ANNEXES

Annexe 1 : Nettoyage des sols - Détail des surfaces à nettoyer

Annexe 2 : Détail des surfaces vitrées à nettoyer

Annexe 3 : Liste et quantité d'équipements sanitaires à mettre en place et entretenir

Annexe 1 : Nettoyage des sols - Détail des surfaces à nettoyer

Programmes		Nature sol/surface	Sous-sol	Rdc	1er étage	2ème étage	Total
1	Bureaux	dalles plastiques			70		70
2	Circulations horizontales, verticales et paliers	dalles plastiques		731	287	287	1 305
		béton	17				17
		carrelage	413	391	157	157	1 118
3	Sanitaires communs	carrelage	16	55		176	247
		béton	5				5
4	Monte-charges	PVC		1			1
5	Lingeries	béton	80				80
6	Cafétéria	dalles plastiques		185			185
7	Entrées extérieures, rampes d'accès, cendriers et poubelles extérieures, vidage de la poubelle de l'entrée centrale						
8	Bagagerie, casiers	carrelage			14		14
9 - 10 - 11	Chambres	dalles plastiques		40	1380	1240	2660
		Totaux :	**531**	**1 403**	**1 908**	**1 860**	**5 702**

Annexe 2 : Détail des surfaces vitrées à nettoyer

Bâtiment	Grands Carreaux Extérieurs	Petits Carreaux Extérieurs	Grands Carreaux Intérieurs	Petits Carreaux Intérieurs	Vitres ondulées	Vitrage intérieur	Portes vitrées	Total surface (en m²)
019	945		900				63	**1 908**

Le tableau ci-dessus contient les surfaces à nettoyer (intérieur + extérieur)

Annexe 3 : Liste et quantité d'équipements sanitaires à mettre en place et entretenir

Équipement sanitaire / Lieux / Quantité	Lieux / Quantité				
	Toilettes du restaurant	Sanitaires communs 2ème étage	Toilettes RDC proche chambres PMR	Chambres	Total
Distributeur papier essuie-mains	5	1	1	/	7
Distributeur de papier hygiénique	4	4	3	113	124
Balayette WC	4	4	4	113	124
Distributeur de savon liquide pour sanitaires (0,5 litre)	7	1	1	/	9
Distributeur de couvre-siège plastique ou papier	4	4	1	/	9
Urinoir (pour information)	3	/	/	/	3