ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P)

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE AFFECTES AUX ACTIVITES DE L'EMSE

LOT N° 2 - Prestations de nettoyage des locaux de l'EMSE campus de Gardanne

16 octobre 2026

SOMMAIRE

Table des matières

PREAMBULE 3
ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES 4
1.1 - OBJET DU MARCHE 4
1.2 – LIEU D'EXECUTION 4
ARTICLE 2. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS 4
2.1 - NATURE DES LOCAUX A ENTRETENIR 4
2.2 - DETAIL DES PRESTATIONS 5
2.2.1. GÉNÉRALITÉS 5
2.2.2. PARTICULARITÉS 5
2.2.3 PRESTATIONS REGULIERES (DPGF) 5
2.2.4 PRESTATIONS IRREGULIERES (BPU) 6
2.2.5 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES SUR DEVIS 6
2.2.6 METHODOLOGIE TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES SOLS 6
2.3 - PLANIFICATION ET MOYENS HUMAINS 7
2.3.1 PLANNING D'EXECUTION DES PRESTATIONS 7
2.3.2 - GESTION DES MOYENS HUMAINS 7
2.4 – PLAN D'ORGANISATION PROPRETE 10
2.4.1 PLAGES HORAIRES 10
2.4.2 ACCES AUX LOCAUX 12
2.4.3 HABILITATION DU PERSONNEL POUR LES LABORATOIRES LN3 12
2.4.4 TENUES DE TRAVAIL 13
2.4.5 STOCKAGE DU MATERIEL 13
2.4.6 FLUIDES ET ENERGIE 14
2.4.7 EVACUATION DES DECHETS ET CONTENU DES POUBELLES 14
2.4.8 EVACUATION DES EAUX USEES 14
2.4.9 ENLEVEMENT DES AUTOCOLLANTS ET RESIDUS ADHESIFS 15
2.5 - MATERIELS ET PRODUITS 15
2.5.1. DISPOSITIONS GENERALES 15
2.5.2. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX 16
2.6 DATE D'EFFET DES PRESTATIONS 16
ARTICLE 3. HYGIENE ET SECURITE 17
ARTICLE 4. CONTROLE DES PRESTATIONS 18
4.1 – PROCEDURES DE CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE 18
4.2 – PROCEDURES DE CONTROLE CONTRADICTOIRE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE EN PRESENCE DE LA PERSONNE PUBLIQUE 18
4.2.1 – CRITERES QUALITE 18
4.2.2 – METHODOLOGIE 18
4.3 – BILAN ANNUEL 19
ARTICLE 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE 19
5.1 – CONDITIONS DE REPRISE DU PERSONNEL 19
5.2 – RESPONSABILITES/ASSURANCES 20
5.3 – CONFIDENTIALITE 20

PREAMBULE

Le présent cahier des charges concerne les prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie sur les sites de l'Ecole Supérieure Mines Saint-Etienne (EMSE).

Il a pour but de définir globalement les prestations à fournir et d'établir les fondations de la politique à mettre en œuvre pour le nettoyage de l'ensemble des locaux désignés ci-après.

La liste des prestations définie dans le cahier des charges n'est pas exhaustive. L'entreprise devra assurer un service de nettoyage irréprochable, de sorte que l'ensemble de locaux et vitres soit exempt de toutes salissures.

Le prestataire mettra en œuvre ses propres techniques, méthodes et outils de travail. Elles devront être conformes aux usages et pratiques dans le secteur de la propreté et répondront aux attentes de l'EMSE en termes de moyens et de résultat.

Le prestataire s'organisera de manière autonome pour la réalisation des prestations demandées et cela, bien entendu, en conformité avec les impératifs d'exploitation des sites et du résultat attendu en termes de qualité de travail.

Le prestataire est responsable du management de son personnel à tous les niveaux et pendant toute la durée du marché.

Des éventuelles informations relatives à la qualité des personnes et aux horaires de présence peuvent être demandées au prestataire pour des raisons liées à la sécurité des personnes, des bâtiments ou des installations.

Le prestataire s'engage formellement à la signature du marché sur le fait d'avoir parfaitement compris les termes concernant les prestations à réaliser, ainsi que les contraintes externes et internes, et s'interdit à formuler toutes réclamations relatives à des dispositions ou obligations qu'il n'aurait pas prises en compte.

Aucune des parties ne pourra céder ses droits et obligations, en vertu du présent marché, sans l'autorisation écrite de l'autre partie.

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1 - OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent l'exécution de l'accord-cadre pour les prestations de nettoyage des locaux de l'EMSE.

Le présent C.C.T.P. concerne le lot 2 « Campus Aix-Marseille-Provence (Gardanne - 13) ».

Les objectifs poursuivis par l'EMSE dans le cadre de ce marché sont les suivants :

- Conserver la maîtrise de sa maintenance hygiène et propreté ;
- Connaître les coûts réellement nécessaires pour l'entretien de ses locaux et de sa vitrerie ;
- Obtenir une excellente communication avec le titulaire ;
- Permettre au titulaire de mettre en œuvre sa compétence, en conformité avec les attentes de l'Ecole en termes de qualité ;
- Faciliter les rapports d'avant-Marché, de manière à ce que, si signature s'ensuit, les incertitudes techniques soient minimisées et que l'exploitation puisse être préparée et démarrée dans de bonnes conditions.

1.2 – LIEU D'EXECUTION

Les locaux de l'Ecole Nationale Supérieure des Mines de Saint-Etienne, Campus Aix-Marseille-Provence se composent :

- Le Centre de Formation et de Recherche (CFR) : 880 avenue de Mimet 13120 GARDANNE
- Le Château Laurin : 880 route de Mimet 13120 GARDANNE
- SPOT : 880 route de Mimet 13120 GARDANNE
- La Résidence : 879 route de Mimet 13120 GARDANNE
- La Maison des Elèves (MDE) : 879 route de Mimet 13120 GARDANNE

Pour soumissionner au marché, les candidats devront impérativement avoir effectué une visite du site (cf. article 3.3 du Règlement de la Consultation).

ARTICLE 2. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 - NATURE DES LOCAUX A ENTRETENIR

L'annexe 1 au présent CCTP indique la nature des locaux des sites du campus Aix-Marseille-Provence.

Les Annexes 1, 2, 3 à l'Acte d'Engagement (AE) détails les prestations attendues et les particularités de chaque zone : le CFR (Annexe 1), le Château Laurin (Annexe 2) et la Maison des élèves et les Hébergements (Annexe 3).

2.2 - DETAIL DES PRESTATIONS

2.2.1. GÉNÉRALITÉS

Le nettoyage des locaux sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition aux meubles et objets divers reposant sur ces meubles.

Tous dysfonctionnement technique (objets meublants cassés, fuite d'eau…) doit être signalé à l'accueil. Les hôtesses d'accueil se chargeront de transmettre l'information au service Infrastructures via une application WEB.

2.2.2. PARTICULARITÉS

Permanence l'après-midi :
Le prestataire devra mettre en place une permanence d'une heure l'après-midi pour le nettoyage des différents espaces de repas ainsi que les éléments qui la compose, micro-ondes, réfrigérateurs, tables, chaises, évier, vider les poubelles... (CFR, rue et château Laurin) et éventuelles demandes prioritaires gérées par le soumissionnaire.

Les hébergements :
Il est demandé au prestataire d'assurer le ramassage du linge de lit et du linge de toilette fourni par la MDE aux élèves, ainsi que leur remise en place, lors de chaque remise en état des logements. Cette remise en état sera faite au moins une fois par an dans chaque logement ainsi qu'à chaque fois qu'un locataire libère une chambre.

Le prestataire devra collecter draps, housses de couette, taies d'oreillers et serviettes pour les regrouper en un point fixe (la lingerie). Il devra ensuite équiper chaque chambre de linge propre. Il est également demandé au prestataire de tenir une permanence, en un point fixe (la lingerie), d'une heure bimensuellement afin que les locataires puissent amener leur linge sale et récupérer du linge propre.

Le prestataire devra conditionner le linge sale et ranger dans le rayonnement prévu le linge propre (bimensuellement) et devra veiller au bon rangement du linge dans la lingerie, et à la bonne séparation du linge propre et du linge sale. Il devra s'assurer qu'il y ait toujours un stock minimum pour assurer le service et alerter le service hébergement le cas échéant.

2.2.3 PRESTATIONS REGULIERES (DPGF)

Les prestations régulières font l'objet d'un prix forfaitaire mensuel, lissée sur l'ensemble de l'année.
Elles sont réputées exécutées de manière continue, dans le cadre d'une organisation adaptée aux variations d'occupation des locaux.
Le titulaire est tenu à une **obligation de résultat**, appréciée au regard des critères de qualité définis au présent CCTP, ainsi qu'à une **obligation de moyens**, notamment en termes d'effectifs, de qualification du personnel et de volume horaire.
Le volume horaire annuel constitue un engagement contractuel. À ce titre :

- il est réparti sur l'ensemble de l'année, y compris durant les périodes de moindre activité (congés, vacances scolaires, jours fériés ou périodes de fermeture avec accès autorisé),
- le titulaire adapte ses interventions en privilégiant, le cas échéant, des opérations de nettoyage approfondi ou de remise en état.

Les périodes de fermeture sans accès aux locaux sont réputées intégrées dans le forfait annuel et ne donnent lieu à aucune modification du montant mensuel.

Le forfait couvre l'ensemble des moyens humains, matériels et produits nécessaires à la parfaite exécution des prestations.

2.2.4 PRESTATIONS IRREGULIERES (BPU)

Les prestations irrégulières correspondent aux besoins ponctuels liés aux occupations occasionnelles, aux manifestations, aux besoins supplémentaires. Elles sont rémunérées sur la base du bordereau de prix unitaires selon estimation de fréquences (annexe 4 à l'acte d'engagement).
Les quantités indiquées sont estimatives, données à titre indicatif et non contractuelles.

Pour les prestations irrégulières, des agents supplémentaires, s'ajoutant à ceux affectés aux prestations régulières, devront exécuter la prestation concernée, et ce, même si celle-ci doit être réalisée pendant des heures de travail communes.

2.2.5 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES SUR DEVIS

Des prestations exceptionnelles pourront être demandées par l'EMSE pour réaliser l'entretien des locaux en fonction des besoins qui seront exprimés.
Elles feront l'objet d'un devis préalable détaillé (méthodologie, moyens mobilisés, délais, prix).
Le titulaire est informé que des demandes de devis pourront être sollicitées auprès d'autres prestataires, sans que cela ouvre droit à indemnisation.

Dans le cas où le devis du titulaire serait retenu, des agents supplémentaires, s'ajoutant à ceux affectés aux prestations régulières, devront exécuter la prestation exceptionnelle, et ce, même si celle-ci doit être réalisée pendant des heures de travail communes.

2.2.6 METHODOLOGIE TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES SOLS

Le Titulaire devra mettre en œuvre une méthodologie de nettoyage des sols adaptée aux exigences d'un établissement public d'enseignement supérieur et de recherche, garantissant un niveau d'hygiène, la préservation des revêtements et la continuité des activités pédagogiques et scientifiques.
Pour les sols, le prestataire devra proposer la technique et la fréquence préconisée afin de garantir une durée de vie maximale adaptée aux revêtements (sols plastique, carrelages, tomettes, résine, carreaux ciment...).

Le titulaire privilégiera des systèmes de lavage modernes et ergonomiques, notamment l'utilisation de franges ou bandeaux microfibres pré-imprégnés ou de systèmes à plat.
Les techniques utilisées pourront notamment comprendre le balayage humide, l'aspiration, le lavage manuel ou mécanisé ainsi que l'utilisation d'autolaveuses lorsque les surfaces le permettent. Les produits employés devront être compatibles avec les revêtements et utilisés selon les **dosages** préconisés par les fabricants.
Le titulaire veillera également à mettre en œuvre des méthodes favorisant l'ergonomie des interventions, la sécurité des agents et la limitation des consommations d'eau et de produits.

Les aspirateurs utilisés devront être de type professionnel, équipés d'une filtration haute efficacité (HEPA H13 ou équivalent), présenter un niveau sonore inférieur ou égal à 70 dB et être adaptés aux différents revêtements de sol. Les équipements devront garantir une utilisation ergonomique pour les agents et faire l'objet d'un entretien régulier.

Pour les grandes surfaces (halls, circulations principales, salles de réception…), l'utilisation d'autolaveuses adaptées et entretenues sera exigée. Les matériels devront être équipés de dispositifs garantissant une aspiration efficace et un temps de remise en circulation rapide des locaux.

Le titulaire devra assurer la formation de son personnel à la méthode de nettoyage et à l'utilisation des produits. Les chariots devront donc être équipés en conséquence.
Le titulaire devra fournir tous les produits et fournitures nécessaires à la bonne exécution du présent CCTP.

2.3 - PLANIFICATION ET MOYENS HUMAINS

2.3.1 PLANNING D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Un planning précis sera fourni au plus tard la semaine précédant le démarrage effectif de la prestation sur la base des fréquences, des zonages et des plages horaires indiqués au paragraphe 2.4.1. du présent CCTP.

Les propositions d'établissement et le suivi des plannings d'intervention sur le CFR sont à la charge du prestataire.
Ils devront être approuvés par la personne chargée du suivi de la prestation de l'EMSE.

Les fréquences des prestations sont indiquées en annexes 1 à 4 à l'Acte d'engagement.

Le titulaire fournira au démarrage de chaque période de moindre activité un planning d'exécution détaillé précisant les effectifs dédiés et l'organisation de la prestation selon les zonages et les fréquences retenus.
Un planning sera également fourni pour les prestations irrégulières et exceptionnelles, une semaine avant le début d'exécution de la prestation.

Tout non-respect des délais susmentionnés donnera lieu à l'application de la pénalité prévue à l'article 20.2 du CCAP.

2.3.2 - GESTION DES MOYENS HUMAINS

Le titulaire a une **obligation de moyens et de résultats** sur laquelle il s'engage.

Il doit assurer les effectifs globaux nécessaires (obligation de moyens) à la bonne exécution de l'ensemble des prestations (obligation de résultats) ainsi que leur répartition indiquée dans la fiche de renseignements annexée à l'acte d'engagement (annexe 5 à l'AE).

En ce sens, le titulaire doit indiquer le nombre de personnes prévues sur chaque site pour la bonne exécution des prestations décrites dans le présent CCTP. La composition des équipes (encadrement, préposé, équipe volante pour travaux exceptionnels …) et la répartition des tâches par agent d'entretien selon les matériels utilisés, et la catégorie de prestation concernée.

Au plus tard la semaine précédant le démarrage de la prestation, le titulaire fournit un planning nominatif, affectations par zone permettant de vérifier la réalité des moyens mis en œuvre. Des contrôles pourront être réalisés à tout moment.

Tout non-respect des délais susmentionnés donnera lieu à l'application de la pénalité prévue à l'article 20.2 du CCAP.

Le titulaire est informé qu'un dispositif de pointage du personnel (version papier ou numérique) pourra être mis en place par l'acheteur.

Encadrement :

Le titulaire du marché affectera au moins un chef d'équipe responsable du personnel d'exécution et du suivi qualitatif des prestations au quotidien.
La personne chargée de l'encadrement de l'équipe, le chef d'équipe, doit participer aux réunions de coordination, assurer les approvisionnements de fournitures en temps et en heure, remplacer les personnels défaillants, rédiger les rapports, veiller à la qualité des prestations, à l'entretien des matériels utilisés, à la formation et à la tenue de son personnel.

Il prendra connaissance à sa prise de service des éventuelles informations consignées dans la main courante ou outils numériques (application mobile, plateforme de suivi dématérialisée, ou tout autre dispositif équivalent) prévue à cet effet.
Il sera l'interlocuteur quotidien du correspondant interne de l'EMSE.

Le prestataire mettra en place dès la mise en route du marché, un cahier de liaison, par bâtiments. Les représentants de l'EMSE pourront y inscrire des observations.
Au début de chaque visite le chef d'équipe contrôlera les observations du cahier de liaison et prendra toutes les dispositions utiles pour régler les éventuels problèmes ou malfaçons dans les meilleurs délais.

Le titulaire désigne parmi son personnel un responsable chargé de l'encadrement et de la liaison entre l'EMSE et sa propre direction. Le personnel du prestataire est placé sous son entière responsabilité et n'agit que sur ordre de sa hiérarchie. L'EMSE ne peut en aucun cas intervenir dans les relations humaines et la gérance du personnel.

Gestion des absences :

En cas d'absence d'un préposé, il est nécessaire de prévoir une organisation sous 24h respectant les obligations de moyens en termes d'effectifs afin de maintenir la qualité de la prestation et la répartition du travail entre les membres de l'équipe.
En cas d'absence d'un personnel titulaire, le prestataire doit prévoir son remplacement par du personnel déjà habilité et ayant connaissance des travaux à exécuter. La personne chargée du suivi de la prestation doit être informée le matin même (8h00) de l'absence d'un agent et des modalités de son remplacement dans la journée pour le lendemain. Les remplacements seront validés par l'établissements par l'envoi d'un courriel 24 heures avant leur mise en œuvre.

Tout non-respect des délais susmentionnés donnera lieu à l'application de la pénalité prévue à l'article 20.2 du CCAP.

Période de moindre activité et fermetures annuelles

Les périodes de congés du personnel, de vacances des étudiants ou toute autre période de moindre activité de l'EMSE ne donnent pas lieu à une suspension des prestations, elles doivent être maintenues normalement.
A ce titre, le Titulaire devra organiser son intervention de manière à :

- assurer un nettoyage complet et approfondi des locaux non occupés,
- profiter de la période de vacances des étudiants pour effectuer les remises en état approfondies des salles de cours et autres locaux pédagogiques,
- mettre à profit ces périodes pour effectuer des nettoyages plus approfondis dans d'autres zones (tisanerie, espace coworking/détente, circulations, escaliers, locaux techniques, sanitaires, chambres, etc.) afin d'optimiser l'entretien global de l'établissement.

Pendant les périodes de fermeture annuelles de l'EMSE : deux semaines entre Noël et le jour de l'an et les jours fériés légaux, le prestataire n'a pas accès aux locaux et ne peut donc pas exécuter les prestations de nettoyage, sauf autorisation expresse.
Ces journées de fermeture sont définies en fin d'année pour l'année suivante et seront communiquées au prestataire par la personne chargée du suivi de la prestation.

En ce qui concerne les autres jours de fermeture de l'établissement (ponts ou décisions spécifiques), décidés en début d'année civile par le chef d'établissement, le calendrier sera fourni au titulaire du marché chaque année en début d'exercice.

Ces périodes sont réputées intégrées dans le forfait annuel et ne donnent lieu à aucune modification de la rémunération.

Principe de redéploiement :

Afin de garantir l'effectivité du redéploiement des heures durant les périodes de pause pédagogique, estivales ou autres, le titulaire est soumis aux obligations de reporting suivantes :

- Planning Prévisionnel : au début de chaque année, le titulaire soumet à la validation de l'EMSE un planning détaillé des opérations de remise en état par bâtiment et par zone.
  Ce document doit préciser les effectifs mobilisés et les techniques utilisées (ex : décapage, shampoing moquette, etc.).

- État d'Avancement Émargé : durant l'exécution, le titulaire tient à jour un état d'avancement précis.
  À l'issue de la prestation, il remet à l'EMSE ce document dûment complété et émargé par son responsable de site.

La fourniture de ces documents est une condition sine qua non pour la validation du service fait. L'EMSE se réserve le droit de procéder à des contrôles inopinés pour vérifier la corrélation entre le planning émargé et l'état réel des surfaces.

Tout non-respect des remises de documents susmentionnés donnera lieu à l'application de la pénalité prévue à l'article 20.2 du CCAP.

La facturation de ces prestations sera établie sur une base forfaitaire mensuelle, lissée sur l'ensemble de l'année et incluant les périodes d'activité réduite, conformément à l'article 13 du CCAP. Le titulaire ne pourra prétendre à aucune modification du forfait mensuel, ni à aucune facturation complémentaire, en raison des variations saisonnières prévisibles.

Service minimal en cas d'arrêt de travail :

En cas d'arrêt de travail de son personnel dans les cas différents de ceux précités, le titulaire sera tenu d'assurer à ses frais et risques les prestations définies ci-après par l'EMSE, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité :
- Nettoyage et approvisionnement des blocs sanitaires ;
- Ramassage, enlèvement, évacuation dans les conteneurs des déchets ménagers situés dans les espaces communs, les salles de réfectoire et les tisaneries.

La formation des personnels :

Le titulaire fournira, sur demande, le bilan des formations, suivies par ses personnels d'exécution et d'encadrement (techniques, managériales, hygiène et sécurité…) nécessaires à l'exécution de la prestation, notamment en santé et sécurité au travail.
Dans le cas où les bilans ne seraient pas fournis, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 20.2 du CCAP.

Comportement des personnels permanents ou de remplacements présents sur site :

Les personnels du titulaire quelques soient leur fonction sont tenus au strict respect du règlement intérieur de l'Ecole, dont une copie leur sera remis à la notification du marché. Tout manquement fera l'objet d'un signalement auprès du titulaire par lettre RAR.
En cas de persistance du problème, il sera demandé au titulaire de procéder au remplacement de l'agent en cause dans un délai de 5 jours ouvrés à compter du signalement par l'EMSE. A défaut l'accès aux locaux sera refusé à l'agent en cause et les pénalités pour défaut de remplacement seront appliquées (article 20.2 du CCAP).

2.4 – PLAN D'ORGANISATION PROPRETE

Dans la semaine précédant le démarrage effectif de la prestation, le titulaire remettra à l'EMSE pour validation, le Plan d'Organisation Propreté définitif.

Le titulaire ne pourra pas se prévaloir, pour éluder ses obligations ou élever une réclamation, des sujétions occasionnées par les activités d'exploitation des locaux, notamment lorsque des travaux s'y déroulent, pour l'interruption ou le report des opérations dont il a la charge.

2.4.1 PLAGES HORAIRES

L'EMSE dans le souci de s'inscrire dans une approche socialement responsable souhaite que les prestations soient réalisées en journée et en continu afin d'améliorer les conditions de travail et de vie des salariés. Cette organisation implique que la majorité des prestations s'effectuera en site occupé en présence des usagers.

Les opérations de nettoyage seront donc organisées du lundi au vendredi entre 7h et 16h30 selon les modalités suivantes :

Pour le Centre de Formation et de Recherche :

- **Zone entre 7h00 et 8h00** :
  - Grande Rue et Accueil
  - Ascenseur Accueil

- **Zone entre 7h00 et 8h30** :
  - Centre doc
  - Amphithéâtres
  - Salles de cours

- **Zone entre 7h00 et 9h00** :
  - Bureau A301
  - Salle du conseil A302
  - Salles de réunion
  - Ascenseur « D » et Monte-Charge

- **Zones entre 7h00 et 12h00** :
  - Bureaux, Infirmerie, PC Sécurité
  - SV01 + SV02 + SV03
  - Circulations, escaliers, dégagements
  - Espaces de convivialité
  - Sanitaires
  - Parvis et abords extérieurs

- **Laboratoires au 3ème** :
  - Les lundis 7h00-12h00

- **Laboratoire rez-de-chaussée :**
  - Les mercredis 7h- 12h00

- **L'intégralité des frigos et micro-ondes :**
  - Les lundis 8h - 11h

- **Les espaces de restauration :**
  - Entre 14h00 et 15h00.

Pour la Maison des Elèves :

- **Zones entre 7h et 11h30** :
  - Espace commun de la MDE
  - Bureaux associatifs
  - Circulations et espaces communs des hébergements

- **Logements :**
  - Entre 8h30 et 11h45 le matin
  - Entre 13h15 et 16h30 l'après-midi

- **L'espace restauration :**
  - A partir de 13h15

- **La permanence lingerie** :
  - 2 jeudis par mois entre 12h30 et 13h30

Pour le Château Laurin : entre 7h00 et 12h00.

Les horaires susmentionnés sont à respecter hormis pour la période allégée (3 dernières semaines de Juillet et 3 premières semaines d'août) qui ne concerne que le CFR.
En revanche, il n'y a pas de période allégée pour la Maison des élèves et la Résidence mais une période renforcée entre mi-juillet et fin août.

Mines Saint-Etienne se réserve le droit, si la nécessité l'exige, de prescrire que les prestations commencent plus tôt ou plus tard qu'il vient d'être indiqué.

2.4.2 ACCES AUX LOCAUX

L'EMSE étant dotée d'un système de contrôle d'accès par badge et par clés, le prestataire devra fournir la liste nominative des personnes affectées au nettoyage des locaux et signée par le responsable de la société au nettoyage des locaux du site.
Chaque personnel devra signer un registre d'accueil, en indiquant son heure d'arrivée et de départ, pour justifier de sa présence dans les locaux, le registre doit être localisé sur site et consultable. Les personnels devront impérativement entrer et sortir par la porte principale.

L'EMSE dote le prestataire de clés et badges en quantité suffisante permettant l'accès aux locaux soumis aux prestations. Ces clés et badges lui sont attribués en début de contrat et sont sous la responsabilité du prestataire. Il aura à en déclarer immédiatement la perte ou le vol à l'EMSE. Tout badge endommagé ou perdu sera remplacé et facturé au titulaire.
Chaque année, un inventaire détaillé des clés est réalisé par le prestataire et remis à l'EMSE.
Les badges sont valides à partir de la date de début d'exécution du contrat et sur la durée du contrat. Des procédures particulières seront appliquées pour certaines zones de l'école.

Le prestataire s'engage à ce que la charte d'utilisateur soit respectée par l'ensemble de son personnel titulaire d'un badge. Il est demandé que le personnel titulaire d'un badge et des clés n'use pas de son droit d'accès pour permettre à tout autre personne (y compris personnels et élèves de l'Ecole) de pénétrer à l'intérieur des locaux.

Le site est sous alarme de 20h00 à 07h00 et surveillé par une société de gardiennage.

2.4.3 HABILITATION DU PERSONNEL POUR LES LABORATOIRES LN3

Dans le cadre de la protection du potentiel scientifique et technique, des mesures spécifiques sont attendues pour permettre l'intervention des personnels du prestataire dans des laboratoires spécifiques.
Le prestataire fournit, 3 mois avant la réalisation de la prestation, une liste mise à jour de son personnel susceptible d'intervenir et ayant reçu l'accord préalable de l'Ecole. Cette liste sera fournie aux adresses suivantes : david.moreau@mines-stetienne.fr ou ribotta@mines-stetienne.fr et soumise à l'accord préalable de l'Ecole.

Le Prestataire s'engagera à faire connaître sans délai à l'Ecole, l'intégration de nouveau personnel susceptible de participer à la prestation ainsi que la liste des personnels ayant quitté l'entreprise.

Le prestataire s'engage contractuellement à fournir sous un délai préalable de deux mois l'ensemble des documents et des informations nécessaires à l'autorisation préalable par l'Ecole. Ces informations sont exigibles en vertu du décret n° 2011-1425 du 2 novembre 2011 portant application de l'article 413-7 du code pénal et relatif à la protection du potentiel scientifique et technique de la nation.

Les documents et informations à fournir sont les suivants :

- Formulaire de demande d'accès EMSE (à demander à l'EMSE)
- CV à jour
- Passeport ou CNI
- Durée du contrat.

En l'absence d'accord de l'Ecole, tout personnel non habilité ne pourra participer à la prestation. Du fait des délais et de l'obligation contractuelle de la prestation, il est important que le prestataire anticipe les remplacements possibles pour ces prestations en s'assurant d'avoir suffisamment de personnes ayant validé par l'Ecole la démarche précitée.

Le Prestataire s'engage à fixer conjointement avec un responsable technique de l'EMSE son rendez-vous de visite à minima 1 mois avant la réalisation de la prestation.

L'ensemble des personnels du prestataire ayant reçu un accord d'habilitation par l'Ecole pour accéder aux laboratoires LN3 spécifiques sera tenu à une obligation de confidentialité renforcée et au secret professionnel. Ils ne devront en aucun cas faire état de l'existence de ces laboratoires et / ou d'éléments en lien, en dehors du cadre professionnel.

2.4.4 TENUES DE TRAVAIL

Le prestataire munira son personnel de vêtements de travail adaptés (EPI en cas de nécessité) identifiables (logo du titulaire) et propre, de gants et de chaussures adaptées (antidérapantes) en adéquation avec l'activité.
La fourniture et l'entretien des tenues vestimentaires des agents sont à la charge du prestataire. Chaque agent devra avoir à sa disposition le nombre de tenues nécessaires pour garantir une tenue propre quotidiennement.

2.4.5 STOCKAGE DU MATERIEL

Le titulaire doit soumettre à l'EMSE le projet d'installation de sa prestation.
L'EMSE met gratuitement de petits locaux de rangements du matériel et des produits (exemple pour la MDE : 1 local RDC MDE et un local R+1 bât.3 aux hébergements) à la disposition du prestataire.
Les produits de nettoyage et consommables doivent être stockés dans les locaux prévus à cet effet.
Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent pas de trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements prévus ou laissé sans rangement après chaque intervention.

Tous les produits doivent être identifiables par un étiquetage règlementaire faisant clairement apparaitre leur dangerosité conformément aux dispositions du Guide F3SCT en vigueur dans l'établissement.

L'EMSE se réserve le droit :

- de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi ;
- d'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la santé des usagers.

2.4.6 FLUIDES ET ENERGIE

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations seront assurées gratuitement par l'EMSE – SGC. Le courant fourni est du 220 V monophasé.

Le titulaire devra, notamment, éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations. Il aura soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

De même, le titulaire devra prendre toutes les dispositions pour une utilisation économe de l'eau, dans le respect des règles d'hygiène élémentaire, et sensibilisera ses personnels en conséquence.

2.4.7 EVACUATION DES DECHETS ET CONTENU DES POUBELLES

L'ensemble des déchets, contenus de poubelles, cartons, devront être évacués des locaux sans délais, au plus tard à la fin de chaque intervention. Aucun sac poubelle ne devra être visible dans les circulations après 8h.

L'Ecole pratiquant le tri sélectif, le papier, les cartons et les bouteilles en verre sont évacués quotidiennement et stockés dans les conteneurs spécifiques disposés dans l'enceinte de l'EMSE. Le personnel du prestataire devra être équipé de façon à pouvoir collecter séparément les différentes sortes de déchets (cet aspect sera rigoureusement contrôlé).

Les poubelles pour déchets chimiques et objets coupants ne devront en aucun cas être enlevées par le prestataire.

2.4.8 EVACUATION DES EAUX USEES

Le prestataire doit prendre les précautions nécessaires afin que lavabos, urinoirs, éviers et siphons de sol ne soient pas utilisés pour le rejet des eaux usées, l'utilisation du vide-seaux est obligatoire.

Dans tous les cas, il est nécessaire de veiller à ne pas obstruer les évacuations. Au cas où des déchets de produits ou de matériels utilisés par le prestataire seraient la cause d'obstruction des canalisations, ce dernier supportera les frais de remise en fonctionnement des installations.

2.4.9 ENLEVEMENT DES AUTOCOLLANTS ET RESIDUS ADHESIFS

Le titulaire inclut, dans sa prestation récurrente hebdomadaire, l'enlèvement des autocollants ainsi que des résidus d'adhésif présents sur l'ensemble des surfaces.
Cette intervention est comprise dans le forfait et ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

2.5 - MATERIELS ET PRODUITS

2.5.1. DISPOSITIONS GENERALES

Le prestataire devra mettre à disposition de son personnel des matériels adaptés à l'exécution des prestations définies au présent CCTP.
Une liste du matériel, par site, jugé nécessaire sera établie et jointe au dossier de réponse du candidat.
Le titulaire doit fournir la liste des produits proposés pour l'exécution de la prestation et pour chaque produit, la fiche de données sécurité, la notice et la composition.
Cette liste est intégrée au plan prévention et d'intervention et résume les points suivants :

- mode d'emploi prévenant des risques ou dangers éventuels, des précautions et remèdes en cas d'accidents, les incompatibilités avec d'autres produits ;
- un procès-verbal d'essais précisant notamment le pH et certifiant la conformité des produits à la réglementation en matière de biodégradabilité ;
- des échantillons références de ces produits peuvent être demandés.

Le prestataire établira une liste du matériel pour chaque zone (CFR, Hébergements, Restaurant).

Le prestataire fournira systématiquement la fiche de donnée de sécurité des produits utilisés, à Jean-Pierre Poyet, poyet@emse.fr.

Les produits désodorisant WC, le papier toilette, les essuie-mains et le savon liquide sont fournis par l'EMSE mais devront être mis en place par le prestataire.

Les autres fournitures nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du titulaire (liste non exhaustive en fonction des besoins) et la gestion des stocks lui incombe également :

- Sacs poubelles recyclables de différents volumes (NF EN 13432 ou équivalent) et couleurs pour faciliter le tri sélectif
- Produits de nettoyage, dégraissant etc.
- Chariots adaptés au tri sélectif pour chaque agent,
- Tenue de travail (blouses, gants, chaussures adaptées…)

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à la prestation de nettoyage doit être effectué selon les itinéraires et horaires fixés par l'EMSE. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages ne laissant pas de marques au sol, avec utilisation du monte-charge exclusivement.

Les matériels employés devront être conformes aux normes et règlements en vigueur et à faible consommation énergétique. Les machines avec batterie « à acide » sont strictement interdites. Le prestataire devra en attester sur simple demande de l'EMSE.

Les aspirateurs utilisés devront être équipés d'un système de filtration haute efficacité de type HEPA H13 minimum, ou équivalent, permettant de limiter la remise en suspension des particules fines et de préserver la qualité de l'air intérieur.

Pour les zones nécessitant une grande mobilité ou présentant des contraintes d'accès (notamment amphithéâtres et escaliers), le titulaire mettra en œuvre des équipements ergonomiques adaptés, de type aspirateur dorsal sans fil ou équivalent.

Pour les revêtements textiles techniques de type Flotex (Forbo), le titulaire utilisera des équipements permettant un nettoyage en profondeur, de type aspirobrosseur, rotocleaner ou équivalent, conformes aux préconisations du fabricant.

Les matériels utilisés devront être adaptés aux surfaces à traiter, conformes aux règles de l'art et aux préconisations des fabricants des revêtements.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais dans un délai de 48H, pour ne pas perturber la bonne exécution de la prestation. Dans le cas contraire, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 20.2 du CCAP.

2.5.2. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Dans son offre, le titulaire devra fournir la liste détaillée des produits et méthodes utilisées pour l'exécution des prestations, et préciser pour les produits s'il s'agit de produits éco labellisés.
De plus, le titulaire fournira la description des méthodes alternatives de nettoyage envisagées visant à la protection de la santé et de l'environnement.

Lors de l'exécution de sa prestation de nettoyage, le titulaire veillera à :

- privilégier l'utilisation du vinaigre blanc pour les actions de détartrage des blocs sanitaire,
- avoir recours à des chiffons et microfibre lavables et donc réutilisables,
- sensibiliser son personnel à l'éco-responsabilité mise en œuvre dans le cadre de sa prestation.
- utiliser des produits consommables écolabellisés, sauf pour le vinaigre blanc. Ces produits devront garantir une qualité d'usage au moins équivalente à celle de produits similaires.

Le titulaire privilégiera les produits qui permettent de limiter la production d'emballages.

Ces produits devront également répondre à l'Eco Label Européen, NF Environnement, ECOCERT ou équivalent.

2.6 DATE D'EFFET DES PRESTATIONS

L'ensemble des prestations mentionnées débuteront à la date de notification du marché prévue le 1er janvier 2027, à l'exception de celles concernant le bâtiment SPOT.
En effet, le démarrage effectif de ces prestations sur le site n'est pas encore connu, il se situera en cours de dernier trimestre de l'année 2027.
Le titulaire sera informé de la date de commencement des prestations un mois à l'avance par l'EMSE.

ARTICLE 3. HYGIENE ET SECURITE

Le prestataire indiquera dans son offre les moyens mis en œuvre pour la mise en sécurité du personnel dans le respect de la règlementation en vigueur.
Le prestataire prévoira dans son offre les mesures organisationnelles, les mesures de protection collective, les moyens de protection individuelle, mais aussi les mesures de formation et d'information des travailleurs appropriées aux problèmes spécifiques liés au travail en situation d'isolement. Il sera précisé comment un travailleur seul sur le site ou dans un bâtiment pourrait être secouru dans un bref délai.

Un plan de prévention sera établi en début de prestation, puis à chaque début d'année en application des articles R-4512-6 et suivants du code du travail. Ce plan de prévention comportera l'ensemble des consignes générales et particulières de l'Etablissement que le titulaire a l'obligation de respecter et de faire connaître à son personnel.
Les prestations seront réalisées conformément aux règles de sécurité en vigueur, aux consignes particulières qui pourront être communiquées au prestataire et plus particulièrement celles applicables aux établissements recevant du public.
Les matériels et produits utilisés pour l'exécution des prestations seront conformes aux normes et règlementations en vigueur.
Le Titulaire devra veiller à ce que l'ensemble de ses agents respectent les consignes de sécurité, notamment lors des évacuations où ils doivent impérativement sortir des bâtiments sans repasser à leur vestiaire pour rejoindre le point de rassemblement le plus proche. Le Titulaire devra s'assurer que son personnel a pris connaissance des consignes d'évacuation et des points de rassemblement qui lui auront été préalablement communiqués dans le plan de prévention.

Le prestataire devra respecter l'ensemble des règles applicables en matière d'Hygiène, de Sécurité et de Sureté avec rappel des diverses consignes auprès de son personnel qualifié. Ce dernier devra porter les équipements de sécurité requis en la matière et un élément vestimentaire reconnaissable, ainsi que son badge lui permettant d'intervenir sur le Campus Aix-Marseille-Provence.

Indépendamment du plan de prévention, le titulaire respectera les règles suivantes :

- Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples est interdit.
- Les matériels ne devront en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales.
- Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégées, et leurs pieds munis de patins protecteurs. L'EMSE se réserve le droit d'interdire les matériels non conformes et ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.
- Une signalétique adaptée devra être mise en place par le prestataire pour prévenir des sols glissants notamment pour les prestations qui seront réalisées pendant les heures ouvrables.
- Fermer les portes d'accès, les fenêtres et éteindre les lumières après chaque intervention.

Spécificité - nettoyage des laboratoires LN3 :

Le nettoyage des laboratoires identifiés à haut risques, classés en LN3, se fera aux horaires indiqués au paragraphe 2.4.1.
Les vêtements en nylon ne doivent pas être utilisés dans les laboratoires.

Dans tous les laboratoires, l'agent chargé du nettoyage ne devra pas toucher aux produits, matériels et équipements du laboratoire.
Chaque agent chargé du nettoyage devra transmettre à son supérieur hiérarchique toute remarque concernant une situation anormale, inhabituelle, ainsi que toute difficulté à réaliser le travail dans un laboratoire, ou tout incident qui se serait produit pendant la prestation de nettoyage.

ARTICLE 4. CONTROLE DES PRESTATIONS

4.1 – PROCEDURES DE CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE

Le contrôle et le suivi de la prestation respecteront scrupuleusement le Plan d'Assurance Qualité (norme ISO 9001 [2008]) définitif remis par le titulaire dans la semaine précédant le démarrage de la prestation.
Ce PAQ devra toutefois respecter les exigences minimales quantitatives et qualitatives du CCTP et être validé par l'EMSE.
L'EMSE se réserve le droit de procéder à des contrôles inopinés, afin de vérifier la bonne exécution des prestations et de la réalité des contrôles effectués par le prestataire.

4.2 – PROCEDURES DE CONTROLE CONTRADICTOIRE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE EN PRESENCE DE LA PERSONNE PUBLIQUE

4.2.1 – CRITERES QUALITE

La qualité est appréciée d'une manière générale par l'examen des détails des prestations demandées, et par l'ensemble des paramètres d'aspect, de confort et d'hygiène ou de bien-être (tels que décrits dans l'annexe 2 au présent CCTP) perçus en entrant dans le local.

Un contrôle qualité sera effectué bimensuellement en présence du responsable clientèle désignée et du référent de l'EMSE sur la base de la grille d'évaluation ci-dessous. Ce contrôle s'effectuera dans tous les cas après la réalisation des prestations.

4.2.2 – METHODOLOGIE

En plus des contrôles bimensuels, l'EMSE se réserve le droit de procéder à tout moment à des contrôles visant à vérifier la conformité des moyens humains (effectifs, volume horaire, horaires d'intervention…) effectivement déployés avec ceux déclarés dans l'offre.

Contrôle bimensuel

Un contrôle bimensuel a lieu pour la zone nord (hébergements et MDE) et un contrôle bimensuel distinct pour la zone sud (CFR, salle blanche et château Laurin).

La méthode d'évaluation du contrôle est établie comme suit :

D'une part, rencontre sur un ou des bâtiment (s) désigné (s) par l'acheteur et choix sur place de deux pièces par le titulaire et de deux pièces par l'acheteur, soit quatre pièces représentatives à contrôler.

D'autre part, la notation entendue par appréciation générale de la qualité de propreté d'un local sera résumée par une note globale ainsi calculée :

- Insuffisant 0
- Moyen 1
- Satisfaisant 2

L'évaluation de la qualité est donnée par le total des points qualité de chacune des 4 salles. Sur la base de fiches prédéfinies.

Après deux contrôles consécutifs, si la note globale est inférieure ou égale à 80 %, il sera demandé aux frais du titulaire la reprise des prestations dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

A l'issue d'un contrôle, l'EMSE décide de la date du prochain. Les résultats et conclusions de celui-ci sont consignés sur un document remis aux deux parties et signé conjointement.

En cas de retard dans l'exécution de la prestation, courante ou occasionnelle, qui ne résulterait pas de problèmes d'organisation du titulaire, mais serait lié à des évènements extérieurs (cas de force majeur) vérifiable par l'EMSE, il ne sera pas fait application des pénalités prévues à l'article 20.2 du CCAP.

Il sera toutefois demandé au titulaire d'exécuter les prestations non-faites dans un délai de 48 heures en accord avec la personne chargée du suivi du marché.
Il est également ici précisé que la reprise des prestations devra être faite par une équipe complémentaire à l'équipe en place, sur du temps alloué supplémentaire.

4.3 – BILAN ANNUEL

Ce bilan devra être réalisé par le prestataire et fournit à l'EMSE avant la fin de chaque année d'exécution du présent marché.

Dans le cas contraire, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 20.2 du CCAP.

Ce document est établi sur la base des 24 contrôles bimensuels réalisés.

Indice de propreté général annuel = la somme des indices de propreté général/24.

Si celui-ci est inférieur à 0.80 (seuil d'acceptabilité) le titulaire doit apporter des améliorations afin d'obtenir un IPG correct.

En cas d'IPG annuel inférieur ou égal à 0.50 deux années consécutives, le marché pourra être résilié de plein droit aux torts du titulaire sans indemnité pour mauvaise exécution répétée.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE

5.1 – CONDITIONS DE REPRISE DU PERSONNEL

Les modalités de reprise des personnels seront mises en œuvre conformément à la réglementation en vigueur (article 7 de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés) dans le mois précédant le démarrage effectif de la prestation.

A l'issue de ces procédures le titulaire présentera les résultats des opérations de reprise et le cas échéant fixera la liste définitive des équipes dédiées.

5.2 – RESPONSABILITES/ASSURANCES

Le prestataire est totalement responsable de la bonne exécution des travaux qui lui sont confiés. Il prend toutes les mesures nécessaires pour prévenir les accidents qui pourraient survenir à ses préposés ou toute autre personne pendant ou suite à l'exécution des travaux. Il fournira au représentant de l'EMSE, le nom de l'agent responsable de la sécurité et les noms des sauveteurs secouristes désignés parmi son personnel.
Ces informations seront consignées dans le Plan de Prévention qui sera établi avec le prestataire dès la notification du marché.
Un agent responsable de l'encadrement doit être présent pendant toute la durée des prestations.

Le prestataire est responsable de tous les dommages et dégâts causés par l'exécution des prestations ou à l'occasion de ces prestations, aux ouvrages et installations existants ou en cours d'exécution, et aux biens et au personnel lui appartenant ou appartenant à des tiers. Sa responsabilité reste engagée même si son personnel agit à des fins étrangères à leurs attributions.

De plus, toute détérioration des locaux ou du matériel de l'école due à l'intervention d'un agent du soumissionnaire sera, sans délai, mis à la charge de celui-ci.

L'usage des matériels et équipements de l'EMSE contenus dans les locaux, en particulier téléphone, photocopieurs, est interdit. Le prestataire devra en informer son personnel.

5.3 – CONFIDENTIALITE

Le prestataire est tenu aux règles de secret et de discrétion les plus strictes quant aux activités et connaissances propres de l'EMSE auxquelles il a accès du fait de son travail ou de sa présence dans l'établissement.
Il s'engage tant pour lui que pour son personnel à ne jamais communiquer, sous quelque forme que ce soit, ces informations, quelle qu'en soit la nature.
Toutes les mesures seront prises par le prestataire pour respecter cet engagement pendant et après la fin du présent marché.