Direction des Achats

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

CONSULTATION N° E26_0803

PRESTATIONS D'ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES ET PARTIES PRIVATIVES POUR LES IMMEUBLES DES DOMAINES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ 4

ARTICLE 2 : GÉNÉRALITÉS 4

ARTICLE 3 : PRESTATIONS PERMANENTES 6

3.1. NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES 6

3.1.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL 6

3.1.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS 7

3.2. SERVICE DES POUBELLES 7

3.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL 7

3.2.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS 8

3.3 ÉTABLISSEMENT DES PRIX ET FACTURATION 8

3.4 DELAIS D'EXECUTION 8

ARTICLE 4 : PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE 9

4.1. NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES 9

4.1.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL 9

4.1.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS 9

4.1.2.1 PRESTATIONS DE REMPLACEMENT DES GARDIENS 9

4.1.2.1.1 Etablissement des prix et Facturation 9

4.1.2.2 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR BONS DE COMMANDE SUITE A TRAVAUX 10

4.1.2.2.1 Etablissement des prix et Facturation 11

4.1.2.3 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR BONS DE COMMANDE AUTRES 11

4.1.2.3.1 Balayage et lavage haute pression des cours 11

4.1.2.3.2 Désinfection des locaux poubelles 11

4.1.2.3.3 Désinfection des bacs d'ordures ménagères 12

4.1.2.3.4 Etablissement des prix et Facturation 12

4.2. NETTOYAGE DES PARTIES PRIVATIVES **12**

4.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL 12

4.2.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS 12

4.2.2.1 NETTOYAGE SOIGNE DE FIN DE CHANTIERS 12

4.2.2.2 NETTOYAGE D'UN LOGEMENT OU LOCAL VACANT 14

4.2.2.3 NETTOYAGE ET DESINFECTION D'UN LOGEMENT OU LOCAL VACANT 14

4.2.3 ETABLISSEMENT DES PRIX ET FACTURATION 15

4.3. DEBARASSAGE **15**

4.3.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL 15

4.3.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS 15

4.3.3 ETABLISSEMENT DES PRIX ET FACTURATION 15

4.4. DELAIS D'EXECUTION **16**

ARTICLE 5 : MATERIEL ET PRODUITS **16**

ARTICLE 6 : QUALIFICATION ET ENCADREMENT DU PERSONNEL **17**

ARTICLE 7 : ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS **18**

ARTICLE 8 : PROTECTION DES INSTALLATIONS **18**

ARTICLE 9 : ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DU MATERIEL ET DE SES PRODUITS **19**

ARTICLE 10 : BRANCHEMENTS ET FOURNITURE DE L'EAU **19**

ARTICLE 11 : SUJETIONS RELEVANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX **19**

ARTICLE 12 : MODIFICATION DU PERIMETRE DU MARCHE **20**

ARTICLE 13 : SUIVI DES PRESTATIONS **20**

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent :

- Le nettoyage des parties communes et les services des poubelles pour les immeubles du patrimoine privé des Hospices Civils de Lyon ;
- Le nettoyage des parties privatives des immeubles du patrimoine privé des Hospices Civils de Lyon ;
- Le débarrassage des encombrants ;

ARTICLE 2 : GÉNÉRALITÉS

➢ Patrimoine concerné

Le domaine privé des Hospices Civils de Lyon est constitué par le patrimoine non affecté au service public de la santé. Parmi ces actifs, on dénombre des immeubles comprenant des logements et des locaux commerciaux ou d'activité. La Direction des Affaires Domaniales est en charge de la gestion complète de ces bâtiments situés dans Lyon et sa métropole.

Le patrimoine immobilier privé des Hospices Civils de Lyon est composé exclusivement de bâtis anciens dont les estimations de datation le répartissent comme suit :

- 47% construits au 19e siècle (type Haussmannien) ou antérieurement,
- 29% construits dans les années 1930,
- 22% construits dans les années 1950,
- 2% construit au début des années 1970.

La liste des immeubles objet de ce marché est précisé dans l'annexe financière.

A titre occasionnel, le titulaire du présent lot pourra être amené à intervenir sur d'autres bâtiments relevant de la compétence de la Direction des Affaires Domaniales.

➢ Profil des occupants

Le titulaire du présent lot est informé que les logements, qu'ils soient des logements de fonction ou non, sont principalement occupés par des personnels des Hospices Civils de Lyon. **Dans tous les cas**, le niveau de qualité des interventions doit être irréprochable, afin de garantir une prestation conforme aux attentes de l'ensemble des occupants, sans distinction.

A ce titre, dans le cadre de ces interventions, le titulaire du présent lot s'engage à ce que les règles de présentation, de courtoisie et de discrétion soient respectées par lui-même, son personnel et ses sous-traitants éventuels. Les agents d'entretien intervenant devront être facilement identifiable.

➢ Attendus du présent marché

Dans le cadre de l'entretien et du nettoyage des parties communes, pendant toute la durée du marché, le titulaire, a obligation de maintenir en parfait état de propreté (sans salissures ni souillures) toutes les surfaces et espaces qui lui sont confiés (hall d'entrée, cage d'escalier, palier, sous-sol, cour intérieure, vitrerie, équipement…). Le titulaire contribue ainsi à la valorisation du patrimoine et à la bonne qualité du cadre de vie des locataires en apportant le niveau de propreté, de confort et d'hygiène attendu.

Les prestations réalisées, les produits employés et les matériels utilisés doivent obligatoirement respecter la qualité des surfaces traitées et ne provoquer aucune dégradation.

Le nettoyage est analysé selon 4 fonctions de service essentielles :

- L'aspect : il est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles, ainsi que tous les déchets recyclés par les soins du titulaire ;

- Le confort : il est apprécié au travers des perceptions (olfactives, tactiles et auditives) et de l'impression générale de bien-être qui résulte de l'opération. Les prestations de nettoyage doivent supprimer par des produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les locataires. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement. Les techniques et produits utilisés par le nettoyage des revêtements de sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers ;

- La propreté : elle est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, qui a été lavé, nettoyé et présentant un niveau exempt de toute tâche, de toute souillure, et sans encrassage périphérique ;

- L'hygiène : elle repose sur l'assainissement périodique, tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Dans certains cas, le nettoyage est complété par des opérations spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants (microbiens ou particulaires). Les prestataires de nettoyage doivent s'attacher à réduire les salissures ou contaminants à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de contamination nouvelle, par l'usage de méthodes inadaptées et/ou de produits nocifs.

La prestation de nettoyage comprend une obligation de résultat : les parties communes doivent être dans un état de propreté total. La prestation sera considérée fournie lorsque, après chaque passage de l'agent d'entretien, il y a persistance d'odeur parfumée dans la limite du confort olfactif, des normes de sécurité et de salubrité consignées dans la fiche technique des produits utilisés et qu'il n'y a pas :

- De traces et/ou matière collante au sol ;

- De traces résiduelles de lavage ;

- De flaques d'eau restantes après lavage ;

- De poussières sur les boîtes à lettres, les tableaux d'affichage, les plinthes, les rampes, et les éléments en saillie ;

- De toiles d'araignées et filaments poussiéreux ;

- De tâches ou coulures sur les murs, les plinthes, les portes, les vitres ;

- De corbeilles à papier non vidées et sales ;

- Des tapis non remis correctement en place.

Les prestations devront être réalisées dans le respect de la réglementation, des normes professionnelles, des mesures d'hygiène et de sécurité en vigueur, tout en assurant une qualité de services répondant aux exigences décrites dans le présent cahier des charges.

Pendant l'intervention, le prestataire se doit de veiller au bon déroulement de la prestation pour éviter tout désagrément ou toute dégradation.

Le prestataire devra également informer la Direction des Affaires Domaniales :

- de tous les éléments et / ou événement pouvant empêcher le déroulement normal de sa prestation ;

- de tous les éléments et / ou évènements qu'il pourrait être amené à constater sur site (bris de glace, présence d'encombrants, actes de vandalisme, présence d'insectes…).

ARTICLE 3 : PRESTATIONS PERMANENTES

3.1. NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES

3.1.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

L'entretien des parties communes des immeubles **doit exclusivement être réalisé de manière hebdomadaire du lundi au vendredi de 6h à 13h**. Les prestations des parties communes réalisées de façon permanente sont planifiées et opérées selon le planning contractuel joint à l'offre du titulaire.

Aucune intervention ne peut être réalisée l'après-midi.

Concernant les jours fériés, les prestations programmées sont soit exécutées la veille, soit le lendemain du jour férié, en conformité avec les jours de collecte de la Métropole pour ce qui concerne le service des poubelles. Elle ne peut en aucun cas faire l'objet d'un report au tour suivant.

Les prestations permanentes (qui ne donnent pas lieu à un bon de commande) sont à réaliser dans les immeubles pour lesquels il n'y a pas de gardien.

3.1.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS

Concernant **le nettoyage des parties communes**, les prestations attendues sont les suivantes :

N	Prestation	Zones concernées	Fréquence
1	Balayage des sols	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur, montées d'escaliers, paliers d'étages, local poubelles	Hebdomadaire
2	Balayage des sols	Cours, locaux vélos, parking, espaces verts	1 fois par mois
3	Lavage des sols	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur, montées d'escaliers, paliers d'étages, local poubelles	Hebdomadaire
4	Dépoussiérage et lavage humide des boiseries	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur, montées d'escaliers, paliers d'étages	Hebdomadaire
5	Dépoussiérage et lavage humide des boîtes aux lettres	Halls d'entrée	Hebdomadaire
6	Essuyage des traces de doigts sur les vitres des portes	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur	Hebdomadaire
7	Vidage de la corbeille à papiers	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur, montées d'escaliers, paliers d'étages si présence	Hebdomadaire
8	Nettoyage des interrupteurs, platines interphone, digicode et appareillage lumineux	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur, montées d'escaliers, paliers d'étages, local poubelles	Hebdomadaire
9	Enlèvement des toiles d'araignées	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur, montées d'escaliers, paliers d'étages, local poubelles	Hebdomadaire
10	Essuyage humide plinthes, reliefs divers à hauteur d'homme	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur, montées d'escaliers, paliers d'étages, local poubelles	Hebdomadaire
11	Lavage vitrerie et imposte 2 faces, portes de sas, porte accès cour et toute autre vitrerie	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur	Hebdomadaire
12	Lavage vitrerie et imposte 2 faces	Montées d'escaliers	1 fois par mois
13	Lavage, nettoyage des miroirs équipant les halls et/ou ascenseurs	Halls d'entrée, cabines d'ascenseur	Hebdomadaire
14	Balayage des escaliers d'accès aux caves et couloirs des sous-sols	Escaliers d'accès aux caves, couloirs des sous-sols	1 fois par trimestre

Le prestataire n'a pas à effectuer de relamping, ni de changements d'ampoules.

Concernant l'organisation de l'entretien des parties communes, **le prestataire devra établir un planning (contractuel à joindre à l'offre du titulaire)** des interventions, immeuble par immeuble, et le communiquer à la Direction des Affaires Domaniales.

Il devra également organiser au moins une fois par trimestre un contrôle contradictoire portant sur 4 immeubles au minimum choisis par le représentant de la Direction des Affaires Domaniales.

3.2. SERVICE DES POUBELLES

3.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Le service des poubelles est réalisé **tous les jours de collecte**, que ce soit pour les bacs d'ordures ménagères (OM) ou pour les bacs de tri sélectif (TS), en fonction des jours de collecte de la Métropole.

3.2.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS

Concernant **le service des poubelles**, le prestataire devra, tous les jours de collecte, sortir les bacs d'ordures ménagères (OM) et les bacs de tri sélectif (TS) avant la collecte puis les rentrer après la collecte de telle sorte que les bacs restent le moins longtemps possible à l'extérieur de leurs lieux de stockage, **et au plus tard à 14h.** Les jours et les plages horaires de collecte sont définis par la Métropole de Lyon. Le prestataire devra régulièrement s'informer auprès des services de la Métropole afin de se tenir à jour.

Les bacs d'ordures ménagères et de tri sont nettoyés par le titulaire du marché de location des bacs d'ordures ménagères pour toutes les adresses.

3.3 ÉTABLISSEMENT DES PRIX ET FACTURATION

Les prix proposés par le prestataire, pour ce qui concerne les prestations forfaitaires de nettoyage et service des poubelles sont établis par immeuble et par mois.

Ces prix doivent être individualisés afin d'être adaptés aux spécificités de chaque immeuble, tant au niveau patrimonial qu'au niveau des prestations demandées.

La facturation des prestations sera établie à partir des tarifs fixés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Toutes exécutions non réalisées ou mal réalisées feront l'objet de pénalités telles que mentionnée dans le CCAP. Ces pénalités seront appliquées par immeuble, conformément à l'individualisation des tarifs définis dans l'annexe financière

3.4 DELAIS D'EXECUTION

Les prestations permanentes sont exécutées conformément au planning d'intervention proposé dans l'offre du candidat et validé par la Direction des Affaires Domaniale.

Le non-respect du planning d'intervention, sans accord préalable de la Direction des Affaires Domaniale, entraîne l'application des pénalités prévues par dans le CCAP.

ARTICLE 4 : PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE

4.1. NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES

4.1.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Il s'agit :

- soit des **prestations de remplacement de gardiens** qui sont réalisées sur demande et incluent dans ce cas le **service des poubelles** ;

- soit des **prestations supplémentaires** en parties communes qui peuvent être réalisées sur bon de commande notamment suite à des travaux.

4.1.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS

4.1.2.1 PRESTATIONS DE REMPLACEMENT DES GARDIENS

Pour un remplacement d'une durée inférieure à 5 jours consécutifs : les prestations 1-3-5-6-7 visées au paragraphe 3.1.2 seront réalisées.

Pour un remplacement d'une durée égale ou supérieure à 5 jours consécutifs : l'ensemble des prestations hebdomadaires visées au paragraphe 3.1.2 seront réalisées ; les prestations dont la fréquence est mensuelle ou trimestrielle seront réalisées dès lors que la durée du remplacement est supérieure ou égale à 1 mois (qu'il s'agisse d'absences cumulées ou non).

Le délai de mise en œuvre est d'une journée pour les absences non prévues (maladie, AT…), de 3 jours pour les absences ponctuelles et d'un mois pour les congés d'été et d'hiver.

Par ailleurs, quelle que soit la durée du remplacement, le prestataire assurera le service des poubelles : il devra, tous les jours de collecte, sortir les bacs d'ordures ménagères (OM) et les bacs de tri sélectif (TS) avant la collecte puis les rentrer après la collecte de telle sorte que les bacs restent le moins longtemps possible à l'extérieur de leurs lieux de stockage, et au plus tard à 14h.

A titre d'exemple, il y a eu 19 remplacements planifiés et 4 remplacements inopinés de juillet 2025 à juillet 2026.

4.1.2.1.1 Etablissement des prix et Facturation

Les prix proposés par le prestataire, pour ce qui concerne les prestations forfaitaires de nettoyage et service des poubelles sont établis par immeuble et par mois.

Ces prix doivent être individualisés afin d'être adaptés aux spécificités de chaque immeuble, tant au niveau patrimonial qu'au niveau des prestations demandées.

La facturation des prestations sera établie à partir des tarifs fixés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Toutes exécutions non réalisées ou mal réalisées feront l'objet de pénalités telles que mentionnée dans le CCAP. Ces pénalités seront appliquées par immeuble, conformément à l'individualisation des tarifs définis dans l'annexe financière

4.1.2.2 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR BONS DE COMMANDE SUITE A TRAVAUX

Cette prestation sera commandée lorsque des travaux dans des logements, des locaux vacants ou des parties communes génèrent une souillure importante des parties communes qui ne peuvent être traitées dans le cadre de l'entretien normal.

Cette prestation ne se substitue pas à l'exécution de la prestation normale, et seule la Direction des Affaires Domaniales peut juger du besoin d'effectuer une prestation supplémentaire.

La prestation de nettoyage comprend une obligation de résultat : Les parties communes doivent être livrées dans un état de propreté total.

La prestation de nettoyage comprend :

1- Menuiseries, dont porte d'entrée, de sas, etc.:

- nettoyage soigné des vitres et des menuiseries, côté intérieur comme côté extérieur, sous réserve d'accessibilité. Est considéré comme inaccessible toute surface nécessitant le recours à une installation de sécurité permettant une projection de l'ouvrier à l'extérieur.

2- Sols : toutes natures

- dépoussiérage par aspiration et nettoyage par serpillière ou équivalent en autant de passe que nécessaire pour éliminer toute trace de salissure.

3- Murs :

- dépoussiérage et nettoyage des équipements techniques de toute nature par des méthodes adaptées ;

- nettoyage en plusieurs passes.

4- Garde-corps :

- nettoyage de toutes les surfaces.

5- Ascenseur (compris dans le nettoyage du hall en Rez de chaussée) :

- nettoyage soigné du seuil des portes, y compris les rainurages ;

- nettoyage soigné de toutes les parois.

6- Autres :

- Nettoyage des équipements électriques, interrupteurs, prises, luminaires, etc.

Le nettoyage des sous-sols et / ou grenier peut être commandé en supplément. Il comprend le balayage des sols et le dépoussiérage simple des murs et plafonds.

4.1.2.2.1 Etablissement des prix et Facturation

Cette prestation est comptée par étage pour les cages d'escalier, chaque étage comprenant le palier de l'étage et l'escalier entre l'étage inférieur et celui-ci.

Le rez-de-chaussée est considéré comme un étage.

Pour les couloirs d'étage, indépendant des cages d'escalier, ainsi que pour les parties communes dans les greniers et les caves, la prestation est comptée à la surface utile.

La facturation des prestations sera établie à partir des tarifs fixés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Toutes exécutions non réalisées ou mal réalisées feront l'objet de pénalités telles que mentionnée à l'article 11 du CCAP.

4.1.2.3 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR BONS DE COMMANDE AUTRES

4.1.2.3.1 Balayage et lavage haute pression des cours

La Direction des Affaires Domaniales pourra être amenée à commander un nettoyage par jet sans additif chimique ou thermique (type karcher).

L'entreprise devra s'assurer de ne pas endommager les bâtiments et les véhicules du site lors de l'opération. Le personnel devra être formé pour éviter tout risque lié à l'utilisation de ce nettoyeur.

Un affichage préalable sera à prévoir afin que la zone d'intervention soit suffisamment sécurisée (minimum 3 jours avant l'intervention programmée sauf cas d'urgence).

Le matériel devra être en conformité et contrôlé tous les ans. Un descriptif du matériel utilisé devra être transmis dans le dossier d'appel d'offres.

4.1.2.3.2 Désinfection des locaux poubelles

Un nettoyage soigneux et minutieux des surfaces horizontales et verticales et du matériel fixe et mobile doit précéder la désinfection.

La désinfection a pour objectif de réduire les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables.

Le prestataire devra s'assurer de la protection des biens situés autour de la zone d'intervention et prévoir un affichage informant de la date d'intervention programmée (minimum 3 jours avant l'intervention programmée sauf cas d'urgence).

Une fiche technique des produits utilisables doit être transmise dans le dossier d'appel d'offres.

4.1.2.3.3 Désinfection des bacs d'ordures ménagères

Un lavage intérieur et extérieur des surfaces horizontales et verticales des bacs d'ordures ménagères ainsi que leurs capots doit précéder la désinfection.

La désinfection a pour objectif de réduire les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables ainsi que d'éradiquer toute présence de nuisibles, insectes, etc.

Le prestataire devra s'assurer de la protection des biens situés autour de la zone d'intervention et prévoir un affichage informant de la date d'intervention programmée (minimum 48h avant l'intervention programmée sauf cas d'urgence).

4.1.2.3.4 Etablissement des prix et Facturation

L'unité utilisée pour ces prestations est la surface habitable (logements) ou utile (autres locaux) fournie par les HCL.

La facturation des prestations sera établie à partir des tarifs fixés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Toutes exécutions non réalisées ou mal réalisées feront l'objet de pénalités telles que mentionnée à l'article 13 du CCAP.

4.2. NETTOYAGE DES PARTIES PRIVATIVES

4.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

L'entretien des parties privatives porte sur le nettoyage d'appartements ou locaux après travaux ou avant mise en location.

4.2.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS

4.2.2.1 NETTOYAGE SOIGNE DE FIN DE CHANTIERS

La prestation de nettoyage comprend une obligation de résultat : le logement doit être livré dans un état de propreté total.

Etat des logements laissés par les entreprises :

Les déchets de chantier sont débarrassés : toutefois, la prestation comprend le débarrassage des déchets oubliés à hauteur d'environ 50 l, et l'enlèvement des derniers rubans adhésifs.

Les autres déchets éventuels, notamment dans les espaces extérieurs, balcons, rebords de fenêtres, seront débarrassés à hauteur d'un volume de 50 l environ, ce volume étant compté en supplément du volume des déchets de chantiers.

La prestation de nettoyage comprend :

- Espaces extérieurs :

  - Nettoyage des balcons, des gardes –corps, des appuis de fenêtres et des surfaces côté intérieurs des occultations (jalousies lyonnaises, volets roulants). Les persiennes seront nettoyées sur toutes les surfaces, côté intérieur comme côté extérieur.

- Menuiseries extérieures :

  - Nettoyage soigné des vitres et des menuiseries, côté intérieur comme côté extérieur, sous réserve d'accessibilité. Est considéré comme inaccessible toute surface nécessitant le recours à une installation de sécurité permettant une projection de l'ouvrier à l'extérieur ;

  - Nettoyage des organes de commande des occultations, de toute nature ;

  - Enlèvement soigné des protections collées des joints de fenêtres et portes fenêtres.

- Sols : toutes natures :

  - Dépoussiérage par aspiration et nettoyage par serpillière ou équivalent en autant de passe que nécessaire pour éliminer toute trace de salissure.

- Murs :

  - Dépoussiérage et nettoyage des équipements techniques de toute nature par des méthodes adaptées ;

  - Nettoyage en plusieurs passes.

- Placards :

  - Nettoyage de toutes les surfaces ;

  - Nettoyage des intérieurs de placards et de tout l'aménagement étagères.

- Sanitaires :

  - Nettoyage soigné de tous les équipements sanitaires.

- Autres :

  - Retrait de tous les adhésifs sur sanitaires, (autocollants, …) ;

  - Retrait des protections des gaines GTL électrique (papier de protection qui enveloppe la goulotte) ;

  - Retrait des scotchs et cales bois sous les miroirs (les menuisiers les laissent pour le temps de séchage) ;

  - Nettoyage des intérieurs de cheminées ;

  - Nettoyage des miroirs si existants (salle de bain, mais également pièce principale) ;

- Nettoyage extérieur de la porte d'entrée ;

- Nettoyage des équipements électriques, interrupteurs, prises, luminaires, etc ;

- Nettoyage des bouches de ventilation et des grilles d'entrée d'air, de toute nature.

4.2.2.2 NETTOYAGE D'UN LOGEMENT OU LOCAL VACANT

La prestation de nettoyage comprend une obligation de résultat : le logement doit être livré dans un état de propreté total.

Cette prestation peut être commandée pour un logement, ou local vacant complet ou pour une partie seulement de celui-ci.

Elle comprend :

- Le dépoussiérage des toutes les surfaces intérieures (cheminées, boiseries, etc.), y compris les intérieurs de placard si nécessaire ;

- Le nettoyage des vitres et miroirs, intérieur et extérieur ;

- Le nettoyage des sols par serpillière humide. ;

- Le nettoyage des meubles et des appareils sanitaires.

4.2.2.3 NETTOYAGE ET DESINFECTION D'UN LOGEMENT OU LOCAL VACANT

La prestation de nettoyage comprend une obligation de résultat : le logement doit être livré dans un état de propreté total.

Cette prestation peut être commandée pour un logement, ou local vacant complet ou pour une partie seulement de celui-ci.

Elle comprend :

- Le dépoussiérage des toutes les surfaces intérieures (cheminées, boiseries, etc.), y compris les intérieurs de placard si nécessaire ;

- Le nettoyage des vitres et miroirs, intérieur et extérieur ;

- Le nettoyage des sols par serpillière humide. ;

- Le nettoyage des meubles et des appareils sanitaires.

- La désinfection : elle a pour objectif de réduire les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables ainsi que d'éradiquer toute présence de nuisibles, insectes, etc.

Le prestataire devra s'assurer de la protection des biens situés autour de la zone d'intervention.

Il devra informer de la date d'intervention programmée (minimum 48h avant l'intervention programmée sauf cas d'urgence) pour les locaux ou logements vacants, il devra, si le logement est

occupé, mettre en œuvre tous les moyens et actions nécessaires pour fixer un rendez-vous avec l'occupant dans un délai de 3 jours.

4.2.3 ETABLISSEMENT DES PRIX ET FACTURATION

L'unité utilisée pour ces prestations est la surface habitable (logements) ou utile (autres locaux) fournie par les HCL.

La facturation des prestations sera établie à partir des tarifs fixés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Toutes exécutions non réalisées ou mal réalisées feront l'objet de pénalités telles que mentionnée à l'article 13 du CCAP.

4.3. DEBARASSAGE

4.3.1. DEFINITION DES PRESTATIONS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

La prestation de débarrassage porte sur le débarrassage, le déblaiement et l'enlèvement de tous objets encombrants. Cette prestation peut concerner toutes parties communes ou privatives en général du parc immobilier des HCL (notamment logements, caves, greniers, lots vacants, cours intérieures, locaux poubelles, accès, espaces verts, halls d'entrée, montées d'escaliers, paliers).

Toutefois pour des opérations occasionnelles et spécifiques, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de recourir à un marché dédié.

4.3.2. CONDITIONS D'EXECUTIONS

La prestation comprend le débarrassage d'encombrants, avec mise en décharge, y compris, les manutentions et transports.

La prestation comprend le nettoyage simple de la zone :

- Balayage de la zone débarrassée
- Dépoussiérage par aspiration et utilisation d'une serpillière.

Elle ne peut concerner des déchets amiantés.

Les lieux de passage (notamment halls d'entrée, cages d'escaliers, ascenseurs) doivent être, au préalable, protégés pour éviter d'être souillés ou abîmés par l'évacuation des encombrants,

En cas de non-respect de cet article, le titulaire s'expose à la réparation des dommages causés ou de la prestation non exécutée complètement.

4.3.3 ETABLISSEMENT DES PRIX ET FACTURATION

L'unité de compte est le volume exprimé en m3.

La facturation des prestations sera établie à partir des tarifs fixés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Toutes exécutions non réalisées ou mal réalisées feront l'objet de pénalités telles que mentionnée à l'article 11 du CCAP.

4.4. DELAIS D'EXECUTION

Un devis pourra être demandé avant l'exécution de la prestation sur bon de commande. Le titulaire aura 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande pour produire ce devis. Celui-ci sert de base pour l'émission de la commande.

Pour l'exécution de la prestation, trois cas peuvent se présenter :

- Si la commande indique une date précise d'exécution, le titulaire doit effectuer les prestations à la date indiquée ;
- Si le bon de commande n'indique aucune date précise d'exécution, le titulaire doit effectuer les prestations dans les cinq jours à compter de la réception du bon de commande ;
- En cas de demande urgente, l'exécution devra être réalisée sous 2 jours et fera l'objet d'une majoration des prix prévue par le BPU et plafonnée à + 15 %.

Si les délais indiqués au présent article ne sont pas respectés, le titulaire encours des pénalités de retards précisées dans le CCAP

ARTICLE 5 : MATERIEL ET PRODUITS

La fourniture des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations est à la charge du titulaire.

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

En cas de nécessité, les échafaudages doivent obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux doivent être protégées, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Le titulaire fournit dans son offre puis sur demande de la Direction des Affaires Domaniales, les documents suivants :

- ✓ Une documentation générale concernant les produits proposés**, Fiches de Données Sécurité**
- ✓ Une notice détaillée précisant notamment l'origine des produits,

- ✓ Un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (ph) et certifiant la conformité des produits à la règlementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs et la garantie d'efficacité des produits utilisés.

Le titulaire doit utiliser des produits de lavage des sols dont le parfum soit rémanent sur plusieurs jours. Le produit doit être accepté par la Direction des Affaires Domaniales.

La Direction des Affaires Domaniales, se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Tout produit rebuté est retiré et remplacé par le titulaire et à ses frais.

Tout dommage causé est mis à la charge du titulaire.

Toute modification dans les moyens qui ont été proposés lors de son offre est soumise à la Direction des Affaires Domaniales. Le non-respect de ses engagements par le titulaire constitue une condition de rupture de contrat.

ARTICLE 6 : QUALIFICATION ET ENCADREMENT DU PERSONNEL

Habilitation du personnel :

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité, afin d'assurer l'efficacité optimale du travail demandé.

Identification du personnel :

Le prestataire doit pouvoir être identifié par les locataires. Pour ce faire, le personnel du titulaire devra obligatoirement être vêtu d'une tenue vestimentaire identique et spécifique, en adéquation avec l'activité propreté et les exigences de sécurité, et qui permettra aux locataires d'identifier l'entreprise prestataire.

Qualification et formation du personnel :

Le titulaire réalisera à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place. Sur demande, le titulaire pourra fournir les évaluations de compétence, les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel.

Encadrement :

Le titulaire doit obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses du présent CCTP.

Le titulaire précise si l'agent responsable de l'encadrement est affecté en permanence au chantier, ou, dans le cas contraire, indique la fréquence de contrôle du chantier par ce responsable.

Communication :

La liste du personnel intervenant est transmise à la Direction des Affaires domaniales en début de marché et à chaque modification.

Remplacement du personnel du titulaire :

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour remplacer tout membre de son personnel absent ou créant toute gêne sur le site auprès des locataires et des représentants locaux afin que la qualité des prestations ne soit pas altérée ou interrompue.

Les congés du personnel permanent devront être organisés, de manière à toujours assurer une continuité dans les prestations, le personnel remplaçant devra être initié aux lieux et au poste par le personnel titulaire.

Le remplacement des agents absents doit être effectué dans la journée par le prestataire, afin de pouvoir reporter la prestation au maximum le lendemain de l'absence.

Relation du personnel du titulaire avec les locataires :

Le locataire est le client final de la prestation, le titulaire devra intégrer cette dimension tant dans son organisation que dans son mode d'intervention sur les sites. Lorsqu'il est sollicité par les locataires, le personnel du titulaire devra faire preuve de professionnalisme.

ARTICLE 7 : ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS

La Direction des Affaires Domaniales doit permettre l'accès du titulaire du marché aux locaux. Pour ce faire, les moyens d'accès (clés, badges magnétiques, codes et clés chantiers) sont remis en début de marché au titulaire.

Les moyens d'accès particuliers sont à récupérer à la Direction des Affaires Domaniales. Les frais induits sont réputés compris dans les prix forfaitaires et unitaires du marché.

Les moyens d'accès sont pris en charge par le titulaire qui en assure le remplacement en cas de perte ou de détérioration. Il appartient au titulaire de contacter la Direction des Affaires Domaniales pour toutes difficultés d'accès qu'il pourrait rencontrer dans l'exercice de ses prestations.

ARTICLE 8 : PROTECTION DES INSTALLATIONS

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

ARTICLE 9 : ACHEMINEMENT ET STOCKAGE DU MATERIEL ET DE SES PRODUITS

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations, doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la Direction des Affaires Domaniales.

Le stockage des produits doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il est limité aux quantités strictement nécessaires. Toute précaution est prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par le responsable d'établissement ou de service et aux frais du titulaire.

Si l'immeuble ne dispose pas de locaux annexes permettant le stockage du matériel et des produits nécessaires, il appartiendra au titulaire d'organiser leur stockage.

ARTICLE 10 : BRANCHEMENTS ET FOURNITURE DE L'EAU

Les fournitures d'énergie électrique nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par les HOSPICES CIVILS DE LYON.

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

Le titulaire a à sa charge de fournir l'eau nécessaire à l'exécution de l'ensemble des prestations à sa charge.

ARTICLE 11 : SUJETIONS RELEVANT DE L'EXPLOITATION DES LOCAUX

Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions occasionnées par l'exploitation des locaux, notamment par l'interruption ou le report de toutes prestations décidées par la personne responsable du marché.

ARTICLE 12 : MODIFICATION DU PERIMETRE DU MARCHE

Le périmètre du marché est susceptible d'évoluer par ajout ou soustraction de patrimoine et / ou de prestations.

Ces modifications devront être prises en compte par le prestataire dès réception d'un simple courrier recommandé.

ARTICLE 13 : SUIVI DES PRESTATIONS

Toutes les tâches énumérées ci-après (interlocuteurs référents, réunions, émargement de documents, communications, rapports, prise en charge et restitution de moyens d'accès, etc.) sont réputées incluses dans les prestations chiffrées du présent marché.

13.1. DESIGNATION DES INTERLOCUTEURS REFERENTS :

Afin de faciliter les échanges avec les services de la Direction des Affaires Domaniales, il est demandé, au titulaire du présent marché, de nommer un interlocuteur référent pour les prestations des articles 3 et 4.1 du présent CCTP et un interlocuteur référent pour les prestations des articles 4.2 et 4.3 du présent CCTP. Ces personnes auront un profil « technico-commercial » : ils seront les interlocuteurs privilégiés par rapport à leur domaine de prestation dans le cadre des échanges courants liés à l'exécution du marché. Ils devront être facilement joignable par téléphone portable. Le choix de ces personnes doit pouvoir satisfaire les critères de compétences techniques dans les métiers du présent marché, d'expérience en entretien d'immeubles de logements de standing, d'organisation et de maîtrise des marchés publics.

Les noms de ces interlocuteurs référents pressentis devront être mentionnés dans le mémoire technique et leur curriculum vitae devra être joint. Lors de la réunion de lancement du présent marché, l'identité de ces interlocuteurs référent sera validée par la Direction des Affaires Domaniales.

Dans le cadre de la réalisation du présent marché, le titulaire se voit imposer une obligation de résultats. En conséquence, les interlocuteurs référents désignés devront se voir accorder des disponibilités en temps et en moyens suffisants pour pouvoir répondre à toutes les sollicitations de la Direction des Affaires Domaniales.

En période d'absence de ces interlocuteurs référents désignés, le titulaire devra nommer temporairement des remplaçants, possédant le même profil et la même disponibilité. La Direction des Affaires Domaniales devra être informé au plus tôt de ce changement et toutes les coordonnées des remplaçants devront lui être communiquées pour permettre d'assurer la continuité de la mission.

Dans le cas où l'un des interlocuteurs référents désignés ne serait plus en mesure d'accomplir les tâches relevant du présent marché, l'entreprise attributaire devra en informer, sans délai et par courrier, la Direction des Affaires Domaniales et prendre toutes dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations. Pour son remplacement, il devra proposer une personne disposant de compétences au moins équivalentes (en précisant son identité accompagnée obligatoirement de son curriculum vitae) dans un délai de trente jours à compter de la date d'envoi de l'information. Le remplaçant proposé par le titulaire sera considéré comme accepté par la Direction des Affaires Domaniales, si celui-ci ne le récuse pas dans le délai de trente jours courant à compter de la réception de la communication de son identité et de son curriculum vitae. Si la Direction des Affaires Domaniales récuse le remplaçant, le titulaire dispose de trente jours pour proposer un autre remplaçant.

À défaut de proposition de remplaçant par le titulaire ou en cas de récusation des remplaçants par la Direction des Affaires Domaniales, le marché peut être résilié pour faute.

13.2. REUNION DE LANCEMENT

Dans les quinze jours suivant la notification du marché, le titulaire prendra contact avec la Direction des Affaires Domaniales pour organiser la réunion de démarrage.

Cette réunion a pour principaux objectifs de :

- Présenter l'entreprise titulaire et son organisation ;
- Valider les personnes qui seront les interlocuteurs référents ;
- Rappeler les modalités d'exécution du marché ;
- Valider les outils d'information utilisés par le titulaire ;
- Présenter l'organisation, les moyens et le mode opératoire mis en place par le titulaire pour l'exécution du marché.

À l'issue de la réunion, un compte rendu sera établi par le titulaire qui le soumettra à la Direction des Affaires Domaniales.

En cas de non-respects des délais pour l'organisation de la réunion de lancement, le titulaire encourt les pénalités présentes au CCAP.

13.3. SUIVI COURANT :

Le titulaire respecte les engagements pris dans le mémoire technique sur les aspects qualitatifs et de suivi des prestations.

Pour chaque entrée d'immeuble, après chaque intervention le personnel devra valider la réalisation de la prestation. Pour ce faire une feuille d'émargement sera à minima utilisée, ou tout autre moyen à convenir avec la Direction des Affaires Domaniales. Le moyen de validation retenu sera à positionner dans l'entrée de l'accueil (ou autre endroit à définir en début de marché). Quelle que soit l'option retenue, ce dernier devra mentionner les prestations réalisées, la date de passage, les horaires de début et de fin de prestation, les initiales de l'agent intervenu et sa signature.

Le prestataire s'engage à fournir un planning mensuel des prestations indiquant le nom des agents en charge de la réalisation des prestations pour chaque immeuble, au plus tard le 25 du mois précédent. A défaut, le titulaire encourt les pénalités prévues dans le CCAP.

Des contrôles périodiques sont prévus au présent marché afin de s'assurer de la qualité d'exécution de l'ensemble des prestations. Le prestataire devra organiser des contrôles contradictoires au minimum chaque trimestre et inviter la Direction des Affaires Domaniales au minimum 15 jours à l'avance. Il devra également proposer à la Direction des Affaires Domaniales un document permettant la rédaction d'un compte-rendu par le prestataire

Par ailleurs, seront organisées entre la Direction des Affaires Domaniales et le titulaire :

- Une rencontre trimestrielle entre les interlocuteurs référents désignés par le titulaire et la personne désignée par la Direction des Affaires Domaniales, afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution de ce marché. Par la suite, la fréquence de ces réunions sera semestrielle. La récurrence de ces réunions pourra être augmentée si la Direction des Affaires Domaniales le juge nécessaire pour la bonne exécution du présent marché ;

- Le cas échéant, la Direction des Affaires Domaniales pourra organiser avec la Direction de l'entreprise titulaire une rencontre en dehors des rencontres trimestrielles, s'il le juge nécessaire.

En fin de marché, le prestataire a l'obligation de fournir la liste du personnel soumis à reprise dans les conditions de l'article 7 de la convention collective des entreprises de propreté.

Il devra communiquer cette liste et tous les éléments permettant d'apprécier les volumes financiers et horaires du marché 2 mois avant la fin du marché ou dans les 10 jours calendaires suivant la demande écrite des Hospices Civils de Lyon, sous peine d'application des pénalités prévues dans le CCAP.