

# CHAMBRE DES METIERS ET DE L ARTISANAT

-----  
Cahier des Charges Particulières

MARCHE DE SERVICES

-----

NETTOYAGE ET ENTRETIEN DU POLE DES METIERS

-----  
**Cahier des charges particulières**

- 1 DÉFINITIONS
- 2 OBJET
  - 2.1 Définition du site
  - 2.2 Horaires d'intervention du personnel d'entretien
  - 2.3 Période d'intervention
  - 2.4 Durée du contrat
- 3 DÉFINITION DES PRESTATIONS
  - 3.1 Nettoyage intérieur
  - Nettoyage extérieur
  - 3.3 Évacuation des déchets
  - 3.4 Mise en place des produits sanitaires
  - 3.5 Vitrierie
  - 3.6 Façades
  - 3.7 Prestations annexes
  - 3.9 Fréquences des prestations
  - 3.10 Prestations supplémentaires hors contrat :internats...
- 4 MOYENS MATÉRIELS MIS EN ŒUVRE
  - 4.1 Les produits d'entretien et leur qualité
  - 4.2 Local mis à la disposition de l'équipe de nettoyage
- 5 LES CONTRÔLES ET LE SUIVI QUALITÉ
  - 5.1 Le cahier de liaison et les remontées quotidiennes des incidents
  - 5.2 Contrôles qualité trimestriels planifiés
  - 5.3 Contrôles sur l'initiative du Prestataire
  - 5.4 Fiche de contrôle qualité
- 6 PÉNALITÉS
  - 6.1 Pénalités liées à la qualité
  - 6.2 Indemnités
- 7 SECURITE
  - 7.1 Accès
  - 7.2 Identification
  - 7.3 Présence
  - 7.4 Incident
  - 7.5 Indemnités financières

Le présent cahier des charges recense l'ensemble des besoins et décrit la prestation demandée.

Les modalités d'exécution de cette prestation ainsi que les normes, qualifications et assurances figurent dans le contrat.

---

## 1 DÉFINITIONS

---

Pour les besoins du présent cahier des charges, il est indiqué que les termes figurant ci-dessous auront la signification suivante :

- PM88 : Pole des métiers
- Prestataire : il s'agit du Prestataire qui conclut le marché.
- Responsable du Prestataire : encadrement de l'équipe d'agents de propreté
- Représentants du PM88: responsable de l'établissement et responsable du suivi opérationnel des prestations

---

## 2 OBJET

---

### 2.1 Définition du site

Le site est implanté à EPINAL, 16 avenue DUTAC et rue Galtier à Epinal. Les éléments qui le composent devront être vérifiés par le Prestataire lors de visites. Ces visites seront planifiées avec un représentant du pôle des métiers.

Le Prestataire reconnaît expressément avoir parfaite connaissance des locaux pour les avoir visités et évalué les surfaces, natures des sols, vitreries, verrières etc....

Pour les locaux de la rue Galtier, il sera prévu une clause de résiliation en cas de vente des bâtiments (préavis de 60 Jours)

### 2.2 Horaires d'intervention du personnel d'entretien

Les agents d'entretien interviendront durant une plage horaire comprise **impérativement entre 7h30 et 20h00**

Le nettoyage qui n'engendre pas de nuisance sonore ni de danger pour les collaborateurs et le public (Danger des sols mouillés par exemple) pourra se faire pendant la présence du personnel et du public (élèves).

Le temps de la prestation devra être celui **réellement effectué** pour respecter l'obligation de résultat qu'a le Prestataire, à savoir exécution de toutes les tâches prévues aux annexes 1 et dans le présent document.

Le non respect de ces règles sera considéré comme une faute professionnelle.

### **2.3 Période d'intervention**

Le pôle des métiers est un établissement abritant un centre de formation d'apprentis. Il est ouvert 41 semaines sur l'année à l'apprentissage mais est susceptible d'être occupé partiellement pour des locations par exemple. (Fermeture : 1 semaine en février, 1 semaine à Pâques, 7 semaines l'été, 1 semaine à la Toussaint et une semaine à Noël).

Lors de ces fermetures, l'intervention de l'équipe de nettoyage est maintenue pour permettre d'effectuer un nettoyage de fond de l'établissement.

### **2.4 Durée du contrat**

Le contrat prend effet à compter du 1<sup>er</sup> février 2012 et se termine le 31/12/2012. Il est susceptible d'être renouvelé de manière expresse avant le 30 novembre 2012 pour une année complémentaire.

Les locaux de la rue Galtier étant en vente, une dénonciation dans ce cas est prévue. Néanmoins, un préavis de 60 jours sera obligatoire.

---

## **3 DÉFINITION DES PRESTATIONS**

---

Les prestations à charge du Prestataire comprennent l'ensemble des tâches nécessaires à la réalisation des objectifs tels que définis ci-après, à l'accomplissement des travaux décrits ou induits, ainsi que la mise à disposition de tous moyens nécessaires à leurs réalisations, y compris machines, outillages, petits appareillages ou nacelle.

Le Prestataire est responsable de la remise en état de propreté et de conservation des locaux ainsi que la mise en œuvre des conditions d'hygiène pour les usagers du PM88, dans le respect des normes et réglementations en vigueur, des règles de l'art et des dispositions décrites dans le présent document, ainsi qu'à l'annexe 1.

Le Prestataire reconnaît avoir parfaite connaissance des locaux, accepte de les prendre dans l'état où ils se trouvent et s'engage à les remettre, si nécessaire, en conformité avec le cahier des charges, dans les 20 (vingt) jours après la mise en place du marché.

Le Prestataire prendra en charge le ramassage des documents, cartons ou autres matériaux qui sont à jeter. Ces derniers sont mis dans les poubelles et doivent être sortis aux heures de ramassage des ordures ménagères fixées par la ville et mis dans les conteneurs destinés à cet usage.

### **3.1 Nettoyage intérieur**

#### **Secteur administratif**

Il s'agit du nettoyage :

- des bureaux et assimilés (parties publiques et privées)
- des meubles meublant et matériel
- des salles de réunion
- des sanitaires
- des locaux archives
- du local informatique
- de la vitrerie y compris les encadrements, intérieure et extérieure
- des cloisons, placards, armoires
- des clenches, interrupteurs, rampes
- de l'ascenseur (intérieur et extérieur)
- des plantes d'ornement ou de tout autre objet décoratif
- sortir les sacs poubelles ou containers

Au cours du nettoyage des sols, les taches et éclaboussures, quelle qu'en soit la nature, faites sur les murs, meubles ou matériels, devront être enlevées immédiatement, en respectant la liste des produits autorisés par la législation en vigueur. Tout défaut devra être signalé.

Aperçu des éléments/installations/matériels à nettoyer :

- Revêtements sols souples thermocollés
- Revêtements escaliers (bois /carrelage)
- Carrelages sols et murs
- Plinthes, portes
- Autres revêtements muraux
- Toutes surfaces visibles
- Éléments de signalisation intérieure
- Mobiliers meublants, mobiliers fixes
- Vitrerie

Le Prestataire doit assurer la mise en propreté générale des surfaces occupées par le pole des métiers dans l'ensemble du bâtiment.

### **Secteur enseignement**

La prestation globale est définie comme suit :

- récupérer et évacuer les poussières
- balayage humide de l'ensemble des salles de classe
- décapage de l'ensemble des sols souples tous les deux mois
- **sanitaires (partie jour)**
  - nettoyage avec des produits détergents / désinfectants
  - maintenir propre l'ensemble des wc
  - Apporter un soin extrême à l'entretien et la désinfection des blocs sanitaires

### **Internats**

- Ménage de l'ensemble des chambres de l'internat garçons/filles compris les sanitaires s'y rapportant (soit au total :40 chambres)

### **3.2 Nettoyage extérieur**

Les prestations quotidiennes :

- le balayage des seuils entrés et des rampes d'accès pour personnes handicapées

Les prestations mensuelles, trimestrielles, semestrielles, ou ponctuelles :

- nettoyage de la vitrerie (autre que la vitrerie du RDC)

### **3.3 Évacuation des déchets**

Le Prestataire assure quotidiennement la collecte des déchets (ordures ménagères) depuis les locaux à nettoyer jusqu'aux containers. La collecte se fera dans des sacs opaques parfaitement fermés. Il déposera les sacs ou containers aux endroits et heures de ramassage indiqués par la commune.

Les déchets de bureaux autres que ceux contenus dans les corbeilles à papier (cartons, documents périmés, etc.) sont enlevés systématiquement.

La fourniture des sacs poubelles nécessaires à la collecte est à la charge du Prestataire.

Le Prestataire fera en sorte que les sacs poubelles hors containers ne séjournent pas toute la journée, ni toute la nuit, ni un week-end complet sur le trottoir. En conséquence le prestataire fera son affaire de l'enlèvement des déchets et prendra toutes dispositions pour les évacuer à sa charge en déchetterie.

### **3.4 Mise en place des produits sanitaires**

Le Prestataire sera chargé de la mise en place des produits d'hygiène sanitaire.

Le Prestataire aura donc à sa charge, lors des différents passages dans les sanitaires :

- la mise en place du papier hygiénique à chaque fois que nécessaire, lors des différents passages dans les sanitaires,
- le remplacement des recharges de savons liquides vides, qui contiennent un produit hautement nettoyant ou désinfectant
- le remplacement des essuie-mains
- la fourniture du papier essuie-mains de sorte que le distributeur soit toujours alimenté.

### **3.5 Vitrerie**

La vitrerie comprend notamment :

- les cloisons vitrées intérieures,

- la vitrerie de façade (à hauteur d'homme au RDC)
- les vitreries autres hauteurs feront l'objet d'un devis ponctuel
- les encadrements aluminium intérieurs et extérieurs,
- les portes vitrées,
- les vitrines d'exposition intérieures ou extérieures.
- l'ensemble des hublots des portes des salles de classe

Le Prestataire réputé avoir visité l'ensemble des locaux, fait son affaire des moyens matériels (par ex. nacelle élévatrice) et humains à déployer pour la mise en propreté de la vitrerie.

### **3.6 Façades**

Néant

### **3.7 Prestations annexes**

Il est demandé au Prestataire de :

- refermer les portes et fenêtres du site et éteindre la lumière après les opérations de nettoyage
- remettre en ordre les meubles, accessoires, etc. après les opérations de nettoyage (salles de classe et bureaux)
- éteindre tous les appareils domestiques sous tension (cafetière, convecteurs etc....)

L'Agent de propreté doit avoir une vue d'ensemble du site dont il a la charge et détecter toute anomalie, dégradation ou incident, les consigner sur le cahier de liaison et en prévenir de suite son responsable.

Le responsable du Prestataire devra alors faire intervenir un ou des agents spécifiques pour réparer tout incident qui entre dans le cadre de ses prestations (taches murales par exemple).

Pour le reste, Il préviendra immédiatement le Responsable de l'entretien PM88, qui engagera avec son équipe, les travaux qui s'imposent (dégradations, pannes diverses ou sinistres tel que

Dégât des eaux, par exemple)

En tout état de cause, le Prestataire est tenu de réagir immédiatement pour prendre toutes les mesures utiles à une correction ou amélioration lorsque l'agent et/ou le Représentant du PM88 lui a fait part de problèmes, incidents ou anomalies, voire pour le Représentant du PM88 , d'une dégradation de la prestation.

### **3.8 Fréquences des prestations**

La fréquence de chaque prestation dans les locaux administratifs est définie en annexe 1.

### **3.9 Prestations supplémentaires hors contrat**

Sur demande expresse du PM88, le Prestataire pourra être amené à fournir des prestations supplémentaires :

- pendant les horaires d'ouverture ou de fermeture,
- à toute autre période (lors de la fermeture du PM88 par exemple).
  - Pour la préparation de la journée portes ouvertes par exemple

En cas de situation exceptionnelle, (exemple cas de pandémie grippale ou autres, décisions ministérielles etc...), le PM88 pourra demander une prestation de type ménage renforcé ou désinfection des lieux et éventuellement utilisation de produits spécifiques (gel hydro alcoolique, lingettes, masques etc...).

Ces prestations ne sont pas incluses dans le forfait mensuel et fera l'objet d'une facture séparée.

---

## **4 MOYENS MATÉRIELS MIS EN ŒUVRE**

---

Tout le matériel nécessaire à la bonne exécution de la prestation sera fourni par le Prestataire et conforme à la réglementation en vigueur en termes de sécurité du travail et d'utilisation de produits adaptés.

### **4.1 Les produits d'entretien et leur qualité**

Le Prestataire fournit tous les produits et les fournitures nécessaires à l'exécution des prestations. Les produits doivent être de première qualité, non corrosifs, adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir (norme AFNOR).

Ils seront accompagnés :

- d'une notice détaillée précisant notamment la provenance et l'origine de ces produits,
- d'un procès-verbal d'essais précisant notamment le pH et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur et les risques corporels ou environnementaux.

La personne responsable du marché se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible d'altérer les revêtements en place. Tout produit refusé sera retiré et remplacé par le Prestataire à ses frais.

### **4.2 Local mis à la disposition de l'équipe de nettoyage**

Conformément à la réglementation en vigueur, un local sera mis à la disposition du Prestataire par le pole des métiers (chambreF20), afin de stocker le matériel, les équipements et produits. Ce local sera maintenu propre et rangé.

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par la PM88.

---

## **5 LES CONTRÔLES ET LE SUIVI QUALITÉ**

---

Il ne sera pas défini ici différents niveaux de qualité ni de zones de traitements différents qui induisent une qualité de prestation différente. Le PM88 demande que la qualité soit telle que la prestation quotidienne permette de conserver un état de propreté maximale tout au long de la journée dans le respect du cahier des charges.

Le Prestataire doit faire preuve, sur l'ensemble des sites confiés, de son expertise en tant que professionnel de la propreté pour utiliser les moyens, les matériels et les produits les mieux adaptés pour réaliser ses objectifs.

Concernant les sanitaires, l'accent doit être mis sur l'hygiène de cette zone. Le niveau de qualité des prestations doit être irréprochable.

### **5.1 Le cahier de liaison et les remontées quotidiennes des incidents**

Les demandes spécifiques du PM88 ou les corrections à apporter aux prestations qui ne seraient pas conformes au cahier des charges sont gérées par l'intermédiaire d'un cahier de liaison dans lequel le Représentant du PM88, notera l'ensemble des problèmes quotidiens rencontrés et pour lesquels le Prestataire devra mener une action.

Ce cahier de liaison sera mis en place par les soins du Prestataire.

Il permettra de tenir compte du degré de satisfaction des utilisateurs.

Il devra être consulté et tenu à jour quotidiennement par l'Agent et consulté régulièrement par le responsable du Prestataire. Les mesures correctrices devront être engagées au maximum dans les 24 (vingt quatre) heures.

### **5.2 Contrôles qualité trimestriels planifiés**

Le Prestataire réalisera trimestriellement des contrôles planifiés avec le PM88 permettant de déterminer la qualité de la prestation de nettoyage, et sera restitué conformément à l'annexe 2, sous forme de fichier Excel.

Un planning des contrôles sera établi entre les parties avant la signature du contrat. Contrôles sur l'initiative du PM88.

Des contrôles inopinés, en présence du Responsable du Prestataire sur simple convocation téléphonique sous 48 (quarante huit) heures, s'effectueront à l'instigation du PM88 et à sa discrétion tant en ce qui concerne leurs fréquences que leurs dates.

Le PM88 pourra désigner toute personne ou société qu'il jugera bon à effet de se substituer à lui pour effectuer les contrôles qualité.

### **5.3 Contrôles sur l'initiative du Prestataire**

Le Prestataire opérera inopinément et régulièrement des contrôles sur les travaux exécutés par son personnel afin de vérifier la conformité des tâches au cahier des charges et aux consignes du PM88 avec lequel il assurera la liaison.

#### **5.4 Fiche de contrôle qualité**

La fiche de contrôle qualité est définie en annexe 2 (fiche\_contôle\_qualité.xls).

---

## **6 PÉNALITÉS**

---

### **6.1 Pénalités liées à la qualité**

Le PM88 appliquera au Prestataire, des pénalités, ceci à compter du contrôle trimestriel inférieur au seuil d'acceptabilité défini à 85%.

Toutes les pénalités sont cumulables

En deçà de 85%, le PM88 se réservera la faculté de résilier le contrat, sans préavis ni indemnité.

### **6.2 Indemnités**

Seront directement imputées au Prestataire :

- les frais de remplacement de clé et/ou de badge en cas de perte de ce matériel
- les frais liés à une mauvaise utilisation du système d'alarme, (fermeture pendant et après l'exécution, déclenchement d'alarme) entraînant l'intervention de personnel de sécurité ou personnel du PM88.
- les procès verbaux dressés pour des conteneurs ou poubelles restés sur la voie publique.
- une somme forfaitaire de 150 € HT par intervention, notamment pour :
  - non-respect des consignes de sécurité
  - non identification à l'arrivée et au départ des locaux
  - défaut d'ouverture ou de fermeture des locaux
  - non-respect des horaires
  - non respect du temps de travail
  - déclenchement d'alarme
  - tenue/aspect physique négligé.

Ces indemnités sont cumulables.

---

## 7 SECURITE

---

### 7.1 Accès

- Le Prestataire aura à disposition certains moyens d'accès (badge, clé(s), code(s)) lui permettant d'accéder aux locaux concernés. Le Prestataire aura à charge le respect de ces moyens d'accès ainsi qu'au maintien de la confidentialité de ceux-ci en toute circonstance. Il devra signaler toute anomalie de fonctionnement ou perte le jour même à son responsable ou à un représentant du PM88.
- Le Prestataire devra impérativement utiliser le moyen d'accès mis à disposition pour accéder aux locaux durant les horaires définis.

### 7.2 Identification

- Le Prestataire a l'obligation de s'identifier sur les équipements mis à sa disposition dès l'entrée et la sortie des locaux.
- En utilisant cet équipement, le Prestataire informe de son arrivée et de son départ dans l'établissement.

### 7.3 Présence

- Durant sa présence dans les locaux, le personnel du Prestataire peut circuler librement dans ces derniers, à l'exception des locaux techniques.

### 7.4 Incident

- Le Prestataire devra signaler tout incident relatif à la sécurité des locaux (locaux inaccessibles, portes non verrouillées, etc.) à son responsable. Ce dernier devra contacter le centre de télésurveillance du PM88 pour remonter l'information en composant le **numéro qui sera remis lors de la signature du marché**.

### 7.5 Indemnités financières

- Le Prestataire s'expose au paiement d'indemnités financières conformément à l'article 6.2 du présent document pour tout manquement aux règles de sécurité fixées par le PM88.

La signature du Cahier des Charges par le Prestataire constitue son accord, sa connaissance et la prise en compte de toutes les demandes du PM88, sans que ces dernières ne constituent une liste exhaustive.

Le non respect des clauses et conditions du présent cahier des charges, sera une clause de dénonciation immédiate du contrat.

Fait à

Le

En deux (2) exemplaires originaux, dont un exemplaire remis à chacune des Parties

La CMA

représenté par M.....

en qualité de .....

représenté par M.....

en qualité de .....

Le PRESTATAIRE

représenté par

M.....

en qualité de

.....

cachet et signature précédés de la mention « lu et approuvé -bon pour accord» - paraphe sur chaque page -

cachet et signature précédés de la mention « lu et approuvé - bon pour accord » - paraphe sur chaque page -