

# CITE DE L'ARTISANAT ET DE L'ENTREPRISE

-----  
MARCHE DE SERVICES  
-----

NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX DE LA CITE DE  
L'ARTISANAT ET DE L'ENTREPRISE

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

- 1 DÉFINITIONS
- 2 OBJET
  - 2.1 Définition du site
  - 2.2 Horaires d'intervention du personnel d'entretien
- 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 Vitrerie
  - 3.6 Façades
  - 3.7 Prestations annexes
  - 3.8 Prestations spécifiques
    - 3.8.1 Nettoyage de l'espace de convivialité et de l'espace traiteur
    - 3.8.2 Nettoyage des salles de réunion et de formation
  - 3.9 Fréquences des prestations
  - 3.10 Prestations supplémentaires hors contrat
- 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 :

- CAE : Cité de l'Artisanat et de l'Entreprise
- Prestataire : il s'agit du (des) Prestataire(s) qui conclut (t) (ent) le marché.
- Responsable du Prestataire : encadrement de l'équipe d'agents de propreté
- Représentant de la CAE : responsable de la gestion et du suivi opérationnel des prestations

---

## 2 OBJET

---

### 2.1 Définition du site

Le site est implanté à EPINAL, 22 rue Léo VALENTIN. Les éléments qui le composent devront être vérifiés par le Prestataire lors de visites. Ces visites seront planifiées avec le représentant de la CAE.

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

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

Les agents d'entretien interviendront en dehors des heures de présence du personnel de la CAE, sauf accord ou demande expresse de cette dernière.

Ils interviendront durant une plage horaire comprise **impérativement entre 17h30 et 20h30**

Néanmoins, le nettoyage qui n'engendre pas de nuisance sonore pourra se faire pendant la présence du personnel mais impérativement en absence de public.

Toute dérogation devra faire l'objet d'une demande écrite et est soumise à l'accord préalable de la CAE.

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 2 et 3 et dans le présent document.

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

---

### **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 et abords ainsi que la mise en œuvre des conditions d'hygiène pour le personnel et les visiteurs dans le respect des normes et réglementations en vigueur, des règles de l'art et des dispositions décrites dans le présent document, ainsi qu'aux annexes 2 et 3.

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 sorties aux heures de ramassage des ordures ménagères fixées par la ville et mis dans les conteneurs destinés à cet usage.

#### **3.1 Nettoyage intérieur**

Il s'agit du nettoyage :

- des bureaux et assimilés (parties publiques et privées)
- des meubles meublant et matériel
- de la vaisselle
- des salles de réunion
- des sanitaires
- des locaux archives
- du local informatique
- du coin repas, (Espace collaborateurs)
- de l'espace convivialité
- 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
- du matériel informatique (ordinateur, imprimante, clavier, etc.)
- du matériel téléphonique
- du ou des parquet(s) à huiler ou à traiter avec des produits spécifiques
- du ou des machine(s) à café

La prestation globale est définie comme suit :

- récupérer et évacuer les poussières
- nettoyage avec des produits désinfectants

- faire disparaître les taches en évitant toute projection
- maintenir propre l'ensemble des locaux
- ramasser les documents, cartons et divers matériaux, et les stocker en un endroit défini par la CAE afin de les mettre dans les containers ou poubelles adéquates.
- 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 :

- Moquettes
  - Le shampoing : aspirer (aspiro-batteur) pour agir en profondeur et pulvériser une solution pré détachante appropriée à la nature de la moquette (pH neutre)
  - Le détachage moquette : pulvériser sur les taches localisés un détachant approprié à la nature des taches et de la moquette et absorber au mieux les tâches traitées
- Revêtements caoutchouc
- Revêtements escaliers
- Carrelages sols et murs
- Plinthes
- Autres revêtements muraux
- Toutes surfaces visibles
- Éléments de signalisation intérieure
- Mobiliers meublants, mobiliers fixes
- Téléphones
- Matériel informatique (ordinateur, imprimante, clavier, etc.)
- Parquets à huiler
- Machines à café
- Vaisselle

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

### **3.2 Nettoyage extérieur**

Les prestations quotidiennes :

- l'essuyage et traitement des chromes et des cuivres
- le balayage des abords du trottoir, seuil, abords, rampe et accès pour personnes handicapées

Les prestations mensuelles, trimestrielles, semestrielles, ou ponctuelles :

- nettoyage de la vitrerie
- du nettoyage des mobiliers extérieurs, signalétiques, panneaux, enseignes
- des terrasses, cours
- du nettoyage des voies d'accès et parkings extérieurs

- du déneigement ou salage des abords et parkings en cas de présence de neige ou verglas (En option)

### **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.

Les déchets des locaux sanitaires, des locaux de coin repas sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

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.
- la mise en place des conteneurs hygiéniques
- la mise en place de tapis anti-poussière.
- la mise en place et remplacement des brosses pour WC.
- de la mise en place de bombes désodorisantes.

### **3.5 Vitrierie**

La vitrierie comprend notamment :

- les cloisons vitrées intérieures,
- la vitrierie de façade,
- les encadrements intérieurs et extérieurs,
- les portes vitrées,
- les miroirs intérieurs et extérieurs.
- les vitrines d'exposition intérieures ou extérieures.

- les verrières.
- Les enseignes

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**

Il ne s'agit pas ici de ravalement mais de lavage des parties non vitrées, des enseignes, rebords, marches et de l'enlèvement des tags.

Le Prestataire, en tant que professionnel, fait son affaire des moyens, produits et matériels à utiliser en fonction des matériaux.

Seules, les façades de rez-de-chaussée sont concernées par ces prestations.

### **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
- éteindre tous les appareils domestiques sous tension (cafetière etc....)
- doter le site d'un sac de sel pelle de déneigement en prévision d'un hiver enneigé ou présence de verglas (Prévoir en option)
- déneiger les accès et saler ou sabler si présence de neige ou de verglas (Prévoir en option).

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

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 (tache moquette, par exemple).

Il préviendra immédiatement le Représentant de la CAE si la réparation de l'incident n'entre pas dans le cadre de ses prestations (sinistres tel 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 de la CAE lui a fait part de problèmes, incidents ou anomalies, voire pour le Représentant de la CAE d'une dégradation de la prestation.

La responsabilité du Prestataire sera engagée en cas de chute des passants si les abords ne sont pas nettoyés, salés, déneigés.

### **3.8 Prestations spécifiques**

#### **3.8.1 Nettoyage de l'espace convivialité et de l'espace traiteur**

Les prestations à la demande, seront à exécuter, pour les espaces suivants :

##### **Salle de convivialité :**

- vérification de la fermeture des portes après intervention
- dépoussiérage
- enlèvement des traces de doigts sur les portes et parties vitrées
- nettoyage du bar et des chaises avec des produits adaptés à la nature des matériaux
- Nettoyage des sols après enlèvement des chaises et matériaux encombrants et utilisation de produits nettoyants et décapants
- nettoyage des sols à la demande (avant et après chaque réception)
- remise en place des tables après nettoyage des sols

##### **Espace traiteur :**

- vérification de la fermeture des portes après intervention
- dépoussiérage
- enlèvement des traces de doigts sur les portes et parties vitrées
- nettoyage de l'espace de travail et évier
- Nettoyage des sols après enlèvement des matériaux encombrants et utilisation de produits nettoyants et décapants
- nettoyage des sols à la demande (avant et après chaque réception)

#### **3.8.2 Nettoyage des salles de réunion et de formation**

##### **Salles de formation / réunion :**

**2 salles informatique (1<sup>er</sup> étage) :**

**1 salle de réunion 18 places (1<sup>er</sup> étage) :**

**1 salle de 30 places (RDC) :**

**2 salles de 20 places (RDC) :**

**1 salle de conférence (RDC) :**

- vérification de la fermeture des portes après intervention,
- dépoussiérage des plinthes et des encadrements de fenêtre
- enlèvement des traces de doigts sur les portes et parties vitrées
- nettoyage des tables et des chaises avec des produits adaptés à la nature des matériaux
- Nettoyage des sols après enlèvement des tables, chaises et matériaux encombrants et utilisation de produits nettoyants et décapants
- nettoyage des sols à la demande
- remise en place des tables après nettoyage des sols

Un planning prévisionnel d'intervention sera communiqué au trimestre et ajusté dans les 8 jours qui précèdent l'intervention.

Concernant les prestations spécifiques, il est demandé au prestataire de fournir un prix par salle. La facturation se faisant selon les réalisations.

### **3.9 Fréquences des prestations**

La fréquence de chaque prestation dans les locaux administratifs est définie en annexe 2 et 3 à l'exception des prestations spécifiques décrites ci-dessus.

### **3.10 Prestations supplémentaires hors contrat**

Sur demande expresse de la CAE, 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 de la CAE par exemple).

En cas de situation exceptionnelle, (exemple cas de pandémie grippale ou autres, décisions ministérielles etc...), la CAE 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 et adaptés à la Politique de Développement Durable de la Banque.

Le Prestataire devra soumettre à l'agrément du Représentant de la Banque, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- 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 la CAE, afin de stocker le matériel, les équipements et produits. Ce local sera maintenu propre et rangé. Dans le cas où la mise à disposition d'un local spécifique est impossible, un local sera susceptible d'être partagé avec l'agence ou locaux administratifs.

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

---

## **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. La CAE 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 de la CAE 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 de la CAE 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 la CAE permettant de déterminer la qualité de la prestation de nettoyage, et sera restitué conformément à l'annexe 4, sous forme de fichier Excel.

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

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

La CAE 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 de la CAE avec lequel il assurera la liaison.

### **5.4 Fiche de contrôle qualité**

La fiche de contrôle qualité est définie en annexe 4 (fiche\_contôle\_qualité.xls).

---

## **6 PÉNALITÉS**

---

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

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

Le montant et les modalités de paiement sont définis à l'article 12 du contrat.

Toutes les pénalités sont cumulables

En deçà de 85%, la CAE 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 de la CAE.
- 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 agences
  - 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 de la CAE.
- 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 de la CAE 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 la CAE.

La signature du Cahier des Charges par le Prestataire constitue son accord, sa connaissance et la prise en compte de toutes les demandes de la CAE, 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 CAE  
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 cachet et signature précédés de la  
mention « lu et approuvé -bon pour mention « lu et approuvé - bon pour  
accord» - paraphe sur chaque page - accord » - paraphe sur chaque page -