MARCHE PUBLIC DE SERVICES

Passé en application des articles 28-29 et 40 du code des marchés publics

CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE
20 Rue des Arts et Métiers
Zac Bouchayer-Viallet
38000 GRENOBLE

MARCHE DE PRESTATION DE NETTOYAGE DE LOCAUX ET DE VITRERIE

Cahier des Clauses
Techniques Particulières
(C.C.T.P.)

DATE LIMITE DE RECEPTION DES PROPOSITIONS

LE LUNDI 26 JUIN 2017 à onze heures (11h00)

Article 1 – Objet du marché

Les dispositions du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent des prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie du site de Grenoble de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE.

La visite du site est obligatoire contact : Mr GAYDON au 06.08.66.68.32

Article 2 – Définition des prestations

Le bâtiment est composé d'un garage et de trois niveaux (Rez-de-chaussée, 1er étage, 2ième étage) sur environ 5316 m² de surfaces à traiter.

⇨ **REZ-DE-CHAUSSEE**
- Hall d'accueil
- Bureaux
- Locaux techniques
- Vestiaires bloc sanitaire
- Office
- Circulation et cages d'escalier
- Locaux stockage

⇨ **1er ETAGE**
- Salles de formation
- Bureaux
- Salles de réunion
- Coin repas détente
- Locaux stockage
- Blocs sanitaires
- Circulation et cages escaliers

⇨ **2ième ETAGE**
- Accueil
- Bureaux
- Blocs sanitaires
- Circulation et cages escaliers
- Locaux stockage
- Terrasse
- Salles de réunion
- Salle de restauration
- Office

Il appartient à l'entreprise d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention des niveaux de qualité requis précisé dans le présent C.C.T.P. Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Leur qualité sera contrôlée et devra dans chacun des cas, être satisfaisante au regard des critères :
- d'aspect
- de confort
- d'hygiène

Le niveau de qualité de chacun de ces critères est évidemment fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation, enfin de la qualité des opérations de nettoyage.

<u>Critères d'appréciation d'exécution des prestations</u> :

Aspect :

D'une façon générale, l'aspect est l'apparence générale sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.
Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront être évidemment être adaptées aux lieux.

Confort :

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien être.
Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- les perceptions olfactives, tactiles et auditives
- en matière de sécurité, l'utilisation de techniques et de produits ne pouvant constituer un danger pour les usagers.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront :

- supprimer ou éventuellement masquer par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures,
- ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés, afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et les agents.

Hygiène :

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatifs à la conservation de la santé.
Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.
En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront notamment s'attacher à :

- respecter les dispositions du code du travail (art. R 232-10),
- réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs,

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

Article 3 – Description et périodicité des prestations de nettoyage

NB : - La fourniture des produits d'entretien et des sacs poubelles nécessaires à l'évacuation des déchets est à la charge de l'entreprise titulaire du marché. Les produits utilisés devront respecter les normes en terme d'éco-responsabilité et de développement durable.
- Le candidat devra préciser dans sa proposition, qu'il respectera les préconisations du fournisseur de sols souples pour les opérations de nettoyage et de lustrage.

Description des prestations	PERIODICITE					
1 – ABORDS et CONTAINERS	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
■ Vidage et essuyage humide des cendriers situés à proximité des entrées	X					
■ Balayage des surfaces extérieures en béton (escaliers, rampe)	X					
■ Nettoyage haute pression des surfaces extérieures en béton (escaliers, rampe)					X	
■ Déneigement des abords						
a/ déclenchement d'office en cas de chute de neige						Au besoin
b/ travaux à effectuer avant 7h le matin						
c/ surfaces à déneiger selon l'ordre suivant :						
- accès aux portes de garage du sous-sol						
- rez-de-parvis : passage de la porte d'entrée du personnel à l'entrée principale						
- escalier de la voie privée à la porte d'entrée						
■ Fourniture du sel de déneigement						
■ Sortie et rentrée des containers aux jours et heures définis par La Métro						

Description des prestations	PERIODICITE					
2 – GARAGE (sous-sol parking)	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
■ Zone de circulation						
- Balayage et lavage				X		
- Vidage des poubelles et ramassage papiers et déchets		X				
- Taches d'huile			X			
■ Sas et Halls (sous-sol)						
- Balayage complet	X					
- Lavage		X				
- Dépoussiérage des murs et plafonds			X			
■ Montée d'escalier (du sous-sol au rez-de-chaussée)						
- Balayage complet	X					
- Lavage		X				
- Nettoyage des rampes		X				

Description des prestations	PERIODICITE					
3 – ASCENSEURS	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
- balayage humide des sols	**X**					
- lustrage des sols			**X**			
- nettoyage et aspiration des seuils	**X**					
- nettoyage des glaces	**X**					
- dépoussiérage des parois	**X**					
- enlèvement des traces de doigts	**X**					

Description des prestations	PERIODICITE					
4 – REZ-DE-CHAUSSEE **Hall d'accueil, bureaux, salles de réunion, reprographie, office, local poubelles, espace stockage**	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
Sols durs						
- Lavage	X					
- Décrassage					X	
Tapis sas entrée						
- Aspiration	X					
- Détachage selon besoin						A la demande
- Shampooing						A la demande
Vitrerie						
- Nettoyage intérieur et extérieur de la vitrerie de la façade donnant sur le hall d'accueil et sur l'extérieur.			X			
- Nettoyage des cloisons vitrées de l'espace accueil		X				
- Enlèvement des traces de doigts sur les cloisons vitrées et les vitres intérieures.	X					
Meubles						
- Dépoussiérage des meubles, sièges et bureaux	X					
- Désinfection des téléphones	X					
Divers						
- Vidage des corbeilles à papiers – Tri sélectif		X				
- Vidage des poubelles de bureaux	X					
- Acheminement des poubelles au lieu prévu à cet effet.	X					
- Nettoyage des bouches d'aération et des surfaces avoisinantes.				X		

Description des prestations	PERIODICITE					
5 – MONTEES D'ESCALIER (du rez de chaussée au 2ème étage)	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
- Balayage complet	X					
- Lavage		X				
- Nettoyage des rampes		X				
ESCALIERS DE SECOURS						
- Balayage et lavage				X		
6 – COULOIRS DE CIRCULATION (du rez de chaussée au 2ème étage)						
■ Sols durs						
- Balayage humide ou lavage	X					
■ Sols souples						
- Balayage humide	X					
- Lustrage (selon préconisations du fournisseur)			X			
■ Dessus de placards						
- Dépoussiérage				X		

Description des prestations	PERIODICITE					
7 – SANITAIRES HOMMES ET FEMMES, DOUCHES (du rez-de-chaussée au 2ième étage)	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
- Lavage et désinfection des sanitaires, vasques et lave-mains	X					
- Balayage, lavage et désinfection des sols	X					
- Décrassage mécanique des surfaces carrelées					X	
- Nettoyage des faïences murales et des glaces	X					
- Décrassage des faïences murales toute hauteur					X	
- Détartrage des appareils sanitaires	X					
- Vidage des poubelles et des collecteurs à papier	X					
- Acheminement des déchets sur les lieux prévus à cet effet	X					
- Approvisionnement des distributeurs de papiers, de savon liquide et essuie-mains	X					
- Nettoyage des bouches d'aération				X		

Description des prestations	PERIODICITE					
8 – VESTIAIRES – CAFETERIAS - OFFICE (du rez-de- chaussée au 2ème étage)	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
- Balayage humide et lavage des sols	X					
- Décrassage mécanique des surfaces carrelées					X	
- Enlèvement des traces de doigts sur les vestiaires	X					
- Dépoussiérage des dessus des vestiaires		X				
- Vidage des poubelles	X					
- Acheminement des déchets au lieu prévu à cet effet – Tri sélectif	X					
- Nettoyage des bouches d'aération				X		
- Nettoyage des faïences murales	X					
- Décrassage des faïences murales toute hauteur					X	

Description des prestations	PERIODICITE					
9 – BUREAUX - SALLES DE REUNION – SALLES DE COURS (du 1er étage au 2ième étage)	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
■ <u>Sols souples</u>						
- Balayage humide	X					
- Lustrage selon préconisations						Annuelle
■ <u>Meubles</u>						
- Dépoussiérage des meubles, sièges et bureaux	X					
- Désinfection des téléphones	X					
- Dépoussiérage des dessus d'armoire			X			
■ <u>Divers</u>						
- Vidage des poubelles de bureaux	X					
- Vidage des corbeilles à papier – Tri sélectif		X				
- Acheminement des poubelles au lieu prévu à cet effet.	X					
- Enlèvement des traces de doigts sur les cloisons intérieures en vitres et à proximité des poignées de portes et des interrupteurs			X			
- Nettoyage de la vaisselle à l'étage de la Direction (Bureau Président + Salle VIP).	X					
■ <u>Vitrages</u>						
- Nettoyage intérieur/extérieur du vitrage donnant sur l'extérieur					X	

Description des prestations	PERIODICITE					
10 – LOCAUX ANNEXES (archives, stockage, reprographie) (du rez-de-chaussée au 2ème étage)	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Annuelle	Autres
■ Sols souples, carrelages et ciment peint						
- Balayage Lavage		X				
■ Meubles						
- Dépoussiérage des meubles et rayonnages			X			
■ Divers (terrasses)						
- Vidage des poubelles et cendriers	X					
- balayage		X				
- Nettoyage du mobilier (Terrasse VIP)	X					

Description des prestations	PERIODICITE					
11 – ELECTROMENAGER	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Annuelle	Autres
■ Réfrigérateurs (office RDC – Office VIP 2è étage)						
- Nettoyage				X		
■ Four (office RDC)						
- Nettoyage, dégraissage				X		

Description des prestations	PERIODICITE					
12 – DIVERS	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Trimestrielle	Semestrielle	Autres
■ Fontaines à eau						
- Vidange du bac récupérateur	X					
- réapprovisionnement en gobelets (fournis par CMA Isère)	X					
■ Puits de lumière						
- Nettoyage de la vitrerie					X	
- Remise en état					X	
■ Eviers						
- Nettoyage	X					
- Décapage et détartrage			X			

Article 4 – Répartition des surfaces à nettoyer

SOLS SOUPLES	CARRELAGE	BETON	REVETEMENTS MURAUX	MENUISERIES EXTERIEURES	MENUISERIES INTERIEURES
2570 M²	1160 M²	1460 M²	760 M²	670 M²	429 UNITES

NB : Ce chiffrage est approximatif et ne tient pas compte des surfaces couvertes par les deux escaliers de l'immeuble.
Les candidats sont priés de vérifier ces éléments, transmis à titre indicatif, avant d'établir leurs offres.

Article 5 – Provenance et qualité des matériaux et produits

Le titulaire devra fournir la liste des produits utilisés pour l'exécution des prestations accompagnée :
- d'une notice détaillée précisant notamment leur provenance et leur composition,
- d'un procès-verbal d'essai précisant la conformité à la réglementation en vigueur et le potentiel hydrogène (ph),

Le titulaire devra sur simple demande verbale de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE présenter les matériels et les produits utilisés pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Il en sera de même pour tout produit rebuté.

LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE se réserve le droit d'interdire les matériels ou produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera à la charge du titulaire.

Produits employés pour les sols :

Les sols en thermoplastiques devront être traités par une équipe spécialisée et formée aux différentes méthodes d'application et d'utilisation.

Le matériel utilisé (mono brosse) devra correspondre au type de travail demandé (vitesse et disques adaptés) selon qu'il s'agit du décapage, du spray ou du lustrage. Aucun produit ne devra encrasser les sols.

Article 6 – Organisation du travail

a) Horaires et jours de travail

Les travaux journaliers seront exécutés entre 5h00 et 8h00 du Lundi au Vendredi. Les autres travaux seront exécutés soit lors du même horaire, le samedi dans la journée ou lors des fermetures exceptionnelles.

b) Effectifs

Les effectifs nécessaire à l'exécution des prestations seront fixés dans le programme d'organisation (ou mémoire technique) établi par le prestataire.

c) L'ensemble des matériels, y compris mécaniques, sera en permanence à disposition sur site.

d) Accès aux locaux et équipements

Le représentant de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE dotera le titulaire, en plus des badges individuels, de clefs permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera sans délais le représentant de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE. Le remplacement se fera aux frais du titulaire.

En fin de marché, le titulaire devra restituer les clés et les badges mis à disposition initialement.

d) Protection des biens

Toutes les précautions seront prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, et en particulier, par les projections de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols.

Il est rigoureusement interdit au personnel de l'entreprise de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

Les portes, fenêtres et ouvrants seront fermés et les lampes doivent être éteintes dès l'achèvement des travaux.

e) Sécurité des personnes

L'entreprise instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

L'entreprise veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :
- le travail en hauteur
- l'encombrement des passages
- les zones interdites
- l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage
- l'emploi de franges et de tout autre objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant
- l'obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles.

f) Discipline

L'entreprise s'engage à faire respecter auprès de son personnel le règlement intérieur et de sécurité propre au site.

Il sera interdit au personnel de l'entreprise :
- d'utiliser le téléphone sans autorisation de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE ou de son représentant.
- de prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux.

- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse.
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque sur les lieux du travail et leurs dépendances.
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux.
- de manquer de respect aux usagers.
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise.
- de fumer
- de porter des signes ostentatoires conformément à la loi.

Cette liste n'est pas limitative.

g) Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992.

L'entreprise doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application des dites dispositions relevant totalement de la responsabilité de l'entreprise.

L'entreprise établit un plan de prévention qui est remis à LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE et aux organismes d'hygiène et de sécurité dans les 15 jours suivant la notification du contrat. Il indique de façon précise et détaillée :
- les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel, tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des travaux. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux et d'autres part les circulations verticales et horizontales d'engins.
- les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de sécurité est mis à jour par l'entreprise qui est tenue d'en signaler les modifications à LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE.

L'entreprise s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du site. Son non-respect engage sa responsabilité.

A cet effet, l'entreprise informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des consignes particulières de site auprès de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE.

h) Prise en charge, remise des matériels et équipements

L'entreprise déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et la consistance des matériels et équipements dont elle assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

L'entreprise s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les matériels et locaux en état normal de propreté et d'hygiène.

i) Locaux mis à disposition de l'entreprise

La fourniture et l'utilisation d'un local mis à disposition de l'entreprise conformément à la réglementation du travail en vigueur sera assuré par LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE dès la date d'effet du contrat. Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution du marché.

LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE se réserve le droit d'accès à ces locaux. LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisant aux exigences réglementaire.
L'entreprise prendra les locaux dans l'état où ils lui seront remis par LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE, sans pouvoir exercer aucun recours contre celle-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

L'entreprise peut, si elle juge utile, proposer à LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

j) Branchements

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées gratuitement par LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE.

Cependant, le titulaire devra éviter tout éclairage superflu en le limitant au temps nécessaire à l'exécution de la prestation.

Il devra aussi veiller à ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Article 7 – Modalités d'exécution et de suivi

a) Encadrement du personnel

Le titulaire devra obligatoirement désigner, sur place, 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.
Un cahier de liaison sera mis en place par le titulaire et vérifié quotidiennement par l'agent responsable.

b) Suivi des prestations

Chaque prestation périodique autre que quotidienne ou hebdomadaire fera l'objet d'un bon d'exécution par nature d'intervention qui sera remis au Département Affaires générales (R+2).

c) Opérations de vérification

Les opérations de vérification ont lieu après les prestations de l'entreprise, sans bien sûr en perturber le déroulement. Elles portent essentiellement sur la qualité et la quantité des prestations exécutées suivant l'obligation de résultat défini dans le présent contrat, ainsi que les objectifs à respecter dans l'entreprise.

Ces visites seront effectuées tous les mois.

d) Réunion de suivi

Des opérations périodiques de suivi sont mises en place à l'initiative du représentant de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE.
Les réunions ont pour objet :
- d'établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations.
- de rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité.

Ces réunions mettent en présence le représentant de LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'ISERE et le représentant de l'entreprise.

Fait en un original, le

Signature et cachet du TITULAIRE Mention "lu et approuvé"	Signature du POUVOIR ADJUDICATEUR Mention "lu et approuvé"