# VILLA ARSON



# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)
# N° : S - 2024 – 01 - 00

**OBJET :**

## Prestations de Propreté et d'Hygiène des Locaux

**TYPE DE CONTRAT :**

**Marché sous la forme d'un Accord-cadre mono-attributaire comportant une part forfaitaire et une part à bons de commande**

# Sommaire

**CHAPITRE 1. GÉNÉRALITÉS 3**

**ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ ..... 3**

**ARTICLE 2. PRÉSENTATION DU SITE ..... 3**

2.1. Patrimoine immobilier de la Villa Arson et patrimoine objet du marche ..... 3

2.2. Fréquentation du site ..... 7

2.3. Classement de l'établissement ..... 7

**ARTICLE 3. DÉFINITION DES OUVRAGES ..... 8**

3.1. Locaux ..... 8

3.2. Mobilier « d'exposition et d'animation » ..... 8

**CHAPITRE 2. PHASE DE PRISE EN CHARGE 9**

**ARTICLE 4. PRÉPARATION DES PRESTATIONS ..... 9**

4.1. Organisation des prestations ..... 9

4.2. Dossier Méthodologique ..... 9

**ARTICLE 5. ÉTAT DES LIEUX ..... 10**

**CHAPITRE 3. PHASE OPÉRATIONNELLE 10**

**ARTICLE 6. PRESTATIONS FORFAITAIRES DE PILOTAGE ET DE SUIVI ..... 10**

6.1. Utilisation des outils d'aide à l'exploitation de la Villa Arson ..... 10

6.2. Rapport mensuel d'activité ..... 11

6.3. Autres documents d'exploitation ..... 11

6.4. Réunions de suivi ..... 11

**ARTICLE 7. PRESTATIONS FORFAITAIRES DE NETTOYAGE DES LOCAUX ..... 12**

7.1. Prestations forfaitaires Systématiques et au Planning ..... 12

7.2. Nettoyage général des locaux ..... 12

7.3. Nettoyage du mobilier « d'exposition et d'animation » ..... 13

7.4. Permanence ..... 13

7.5. Prestations particulières ..... 13

**ARTICLE 8. PRESTATIONS PARTICULIÈRES ..... 15**

8.1. Généralités ..... 15

8.2. Programmation évènementielle et culturelle ..... 15

**ARTICLE 9. PRESTATIONS SUR ESPACES PRIVATISÉS ..... 15**

**ARTICLE 10. FORMATION ..... 16**

10.1. Formation initiale ..... 16

10.2. Formation continue ..... 17

**ARTICLE 11. PERFORMANCE GLOBALE ..... 17**

11.1. Contrôles contradictoires ..... 17

**ANNEXES AU CCTP 17**

# Chapitre 1. GÉNÉRALITÉS

## Article 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché, à lots, concerne l'exécution des prestations relatives à l'hygiène et la propreté des locaux des espaces intérieurs de la Villa Arson.
Les stipulations du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) qui complètent celles du cahier des clause administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) approuvé par arrêté du 19 janvier 2009, définissent les conditions particulières du marché par lequel la Villa Arson confie au TITULAIRE toutes les tâches relatives aux prestations citées ci-dessus.
L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les ouvrages à entretenir.
Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du présent CCTP, le TITULAIRE est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

## Article 2. PRÉSENTATION DU SITE

### 2.1. PATRIMOINE IMMOBILIER DE LA VILLA ARSON ET PATRIMOINE OBJET DU MARCHE

La Villa Arson est composée de 5 bâtiments :
Le marché de nettoyage des locaux et espaces intérieur porte sur l'ensemble des bâtiments à l'exclusion ; des logements de fonction, des locaux techniques et réserves et des parkings.

#### 2.1.1. Bâtiment 1

Le bâtiment 1, d'une surface totale de 3.136m² se répartit sur 4 niveaux.

- Deux sous-sols comprenant :
  - des parkings,
  - des réserves,
  - la cuisine de la cafeteria de l'établissement,
  - des locaux techniques.
- Un rez-de-chaussée comprenant :
  - l'accueil,
  - l'espace restauration et le self de la cafétéria,
  - 12 studios.
- Un étage comprenant :
  - des douches collectives,
  - des sanitaires collectif,
  - 23 chambres,
  - le vestiaire dédié au titulaire du présent marché,
  - un logement de fonction.

### 2.1.2. Bâtiment 2

Le bâtiment 2, d'une surface totale de 957 m² se répartit sur trois niveaux, un monte-charge dessert le RDC et le sous-sol.

- Un sous-sol comprenant des réserves et espaces de stockage.
- Un rez-de-chaussée comprenant,
  - une salle de réunion,
  - deux bureaux,
  - des sanitaires publics,
  - la salle des professeurs,
  - la cuisine du personnel,
  - 3 studios d'artistes.
- Un étage comprenant 3 logements de fonction.

### 2.1.3. Bâtiment 3

Le bâtiment 3, le bâtiment principal a une surface totale de 6.864 m², se répartit sur 6 niveaux et 3 entresols.

- Au second sous-sol se trouvent :
  - un grand amphithéâtre,
  - un théâtre désaffecté,
  - des locaux techniques et de stockage,
  - la chaufferie.
- À l'entresol se trouvent :
  - des locaux techniques,
  - des réserves.
- Au premier sous-sol se trouvent :
  - des vestiaires du personnel technique
  - une salle de cours,
  - 3 amphithéâtres,
  - l'espace pédagogique dédié au son et à la vidéo,
  - l'espace inférieur du centre d'art,
  - un espace de monstration,
  - la réserve de la bibliothèque,
  - la partie basse du hall
  - une cave utilisée comme réserve et stockage,
  - des sanitaires répartis en 4 blocs
- Au RDC se trouvent :
  - le hall principal,
  - les espaces du centre d'art,
  - la bibliothèque et ses sanitaires,
  - des bureaux administratifs,
  - des sanitaires
  - un espace de monstration,
  - le magasin de prêt,
  - 10 chambres de l'internat,
  - un ascenseur desservant les niveaux -2, -1, 0 et +1,
  - deux ascenseurs desservant les niveaux 0 et -1.
- Le premier étage comporte :
  - des bureaux administratifs,

  - 10 chambres de l'internat,
  - la cuisine de l'internat,
  - un studio d'artiste,
  - un atelier technique,
  - des sanitaires
- L'entresol est composé :
  - D'un bureau servant aussi de stockage
- Le deuxième étage comporte :
  - Des bureaux,
  - une salle de réunion,
  - des sanitaires.
- Le troisième étage comporte :
  - Des bureaux en ouverts

### 2.1.4. Bâtiment 4

Le bâtiment 4, d'une surface de 2.969 m² est composé :

- D'ateliers techniques,
- d'une salle de montage,
- de locaux techniques.
- d'ateliers étudiants

### 2.1.5. Bâtiment 5

Le bâtiment 5 d'une surface de 683 m² est composé :

- D'ateliers étudiants,
- de locaux techniques,
- de sanitaires.

### 2.1.6. Surfaces récapitulatives concernées par la prestation

| Bâtiment 1 | |
|---|---|
| Dénomination | Surface (m²) |
| Accueil | 42 m² |
| Studios (12) | 697 m² |
| Chambres (23) | 170 m² |
| Sanitaires collectifs (3) | 35 m² |
| Circulations | 137 m² |
| Salle à manger du Self et ses sanitaires | 130 m² |
| Total | 1.211 m² |

| Bâtiment 2 | |
|---|---|
| Dénomination | Surface (m²) |
| Salle de réunion | 59 m² |
| Salle des professeurs | 40 m² |
| Cuisine du personnel | 22 m² |
| Bureau | 7 m² |

| Bâtiment 2 | |
|---|---|
| Réserve informatique | 35 m² |
| Espace de stockage commun | 28 m² |
| Ateliers d'artistes (3) | 105 m² |
| Circulation | 38 m² |
| Sanitaires (3) | 8 m² |
| Total | 342 m² |

| Bâtiment 3 | |
|---|---|
| Dénomination | Surface (m²) |
| Grand Amphithéâtre (4) | 284 m² |
| Amphithéâtres (1, 2 et 3) | 223 m² |
| Pôle numérique | 479 m² |
| Espace MMM | 74 m² |
| Sanitaires de l'école (2 blocs) | 50 m² |
| Sanitaires publics | 20 m² |
| Sanitaires du centre d'art | 21 m² |
| Hall bas (jusqu'à l'entrée de l'amphithéâtre 4) | 290 m² |
| Réserve bibliothèque | 95 m² |
| Chambres de l'internat (20) | 127 m² |
| Circulation de l'internat et cuisine | 85 m² |
| Galerie provisoire | 85 m² |
| Centre d'art (n -1) | 276 m² |
| Centre d'art (n 0) (et ascenseur) | 706 m² |
| Hall haut (et ascenseurs) | 688 m² |
| Bureaux administratifs | 360 m² |
| Bibliothèque (et ses sanitaires) | 349 m² |
| Sanitaires du personnel (3 blocs) | 13 m² |
| Circulations espaces administratifs | 140 m² |
| Galerie d'essais | 348 m² |
| Magasin de prêt | 56 m² |
| Atelier d'artiste n° 4 | 58 m² |
| Atelier technique (3D) | 40 m² |
| Total | 4. 840 m² |

| Bâtiment 4 | |
|---|---|
| Dénomination | Surface (m²) |
| Ateliers techniques (15) | 1.761 m² |
| Salle de montage | 79 m² |
| Ateliers étudiants | 911 m² |
| Total | 2.751 m² |

| Bâtiment 5 | |
|---|---|
| Dénomination | Surface (m²) |
| Sanitaires | 24 m² |
| Ateliers étudiants | 849 m² |
| Total | 873 m² |

## 2.2. FRÉQUENTATION DU SITE

### 2.2.1. Personnel Villa Arson et prestataires

L'effectif total de la Villa Arson et des prestataires présent sur site les jours ouvrés est d'environ 320 personnes. Le weekend, l'effectif est principalement constitué des agents, d'accueil, du centre d'art et des visiteurs soit environ 20 personnes.

### 2.2.2. Visiteurs

À titre indicatif, un tableau en annexe 3 de ce CCTP renseigne sur la fréquentation du site du 1er janvier 2022 au 30 septembre 2024.

## 2.3. CLASSEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

### 2.3.1. Le bâtiment 1

Le bâtiment 1 est soumis au règlement de sécurité des établissements recevant du public (ERP) et au Code du Travail.
Le bâtiment est un ERP de 5ème catégorie de **type N**, avec parc de stationnement, logements et locaux d'administrations, pouvant accueillir au titre du public et du personnel un effectif maximal de **92** personnes.
Les locaux de l'Administration sont soumis au Code du Travail

### 2.3.2. Le bâtiment 2

Le bâtiment 2 est soumis au règlement de sécurité des établissements recevant du public (ERP) et au Code du Travail.
Le bâtiment est un ERP de 5ème catégorie de **type R**, avec des locaux de stockage, des logements et des locaux d'administration pouvant accueillir au titre du public et du personnel un effectif maximal de **60** personnes.
Les locaux de l'Administration sont soumis au Code du Travail

### 2.3.3. Le bâtiment 3

Le bâtiment 3 est soumis au règlement de sécurité des établissements recevant du public (ERP) et au Code du Travail.
Le bâtiment est un ERP de 3ème catégorie de **type Rh, Y, T, L, S**, avec une zone internat et des locaux d'administration, pouvant accueillir au titre du public et du personnel un effectif maximal de **699** personnes.
Les locaux de l'Administration sont soumis au Code du Travail

### 2.3.4. Le bâtiment 4

Le bâtiment 4 est soumis au règlement de sécurité des établissements recevant du public (ERP) et au Code du Travail.
Le bâtiment est un ERP de 5ème catégorie de **type R**, pouvant accueillir au titre du public et du personnel un effectif maximal de **132** personnes.
Les locaux de l'Administration sont soumis au Code du Travail

#### 2.3.5. Le bâtiment 5

Le bâtiment 5 est soumis au règlement de sécurité des établissements recevant du public (ERP) et au Code du Travail.
Le bâtiment est un ERP de 5ème catégorie de **type R**, pouvant accueillir au titre du public et du personnel un effectif maximal de **100** personnes.
Les locaux de l'Administration sont soumis au Code du Travail

# Article 3. DÉFINITION DES OUVRAGES

## 3.1. LOCAUX

Le détail des surfaces horizontales des locaux pris en charge ainsi que leur nature sont indiqués dans le § 2.1.6 du présent CCTP
Les surfaces horizontales des locaux ou des zones sont distinguées par entité, par type de revêtement de sol et par fréquence minimale d'intervention.

Les surfaces sont données à titre indicatif. Le TITULAIRE est réputé avoir vérifié ces données avant d'avoir établi son offre.
Les surfaces verticales fixes (murs, cloisons, portes, …) et le mobilier « classique » des locaux sont à prendre en compte et font l'objet de prestations décrites dans le nettoyage des locaux.

Le mobilier « classique » est l'ensemble des meubles et objets meublants à l'exception de ceux ayant un caractère muséographique appelés mobilier « d'exposition et d'animation ». Font partie du mobilier « classique » : le mobilier de bureau, le mobilier des ateliers, le mobilier dit « face public » dans les zones accessibles au public.
Le mobilier « d'exposition et d'animation » (vitrines, équipements multimédia, socles d'exposition…) fait l'objet de prestations particulières et n'est donc pas traité au même titre que les tâches relatives au mobilier « classique » des locaux.

La vitrerie intérieure accessible (portes vitrées, vitrages des cloisons, miroirs, diffuseurs des luminaires, Vitres des bureaux, etc.) fait partie intégrante du nettoyage général des locaux.
Les circulations techniques ainsi que les escaliers de secours sont inclus au présent marché, mais le nettoyage de la plupart des locaux techniques n'est pas à la charge du TITULAIRE. Les ateliers techniques et des étudiants ne sont pas considérés comme des locaux techniques et les prestations de nettoyage de ces locaux sont bien à la charge du TITULAIRE

## 3.2. MOBILIER « D'EXPOSITION ET D'ANIMATION »

Cette catégorie comprend les vitrines, les équipements multimédias, les socles d'exposition et autres mobiliers d'exposition et d'animation liés aux activités culturelles du site, y compris signalétique.

# Chapitre 2. PHASE DE PRISE EN CHARGE

## Article 4. PRÉPARATION DES PRESTATIONS

### 4.1. ORGANISATION DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE doit mettre en place les prestations lui permettant d'être totalement opérationnel le premier jour de démarrage des prestations opérationnelles.

Il doit notamment assurer :

- L'organisation et la mise en place des moyens prévus pour le Contrat :
  - l'équipe opérationnelle, comprenant obligatoirement la présence d'un chef d'équipe,
  - les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, - matériels et moyens de communication, etc.),
  - etc.
- le contrôle des appareils de distribution de produits sanitaires,
- l'élaboration et la mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations,
- la formalisation des documents d'exploitation et de reporting (procédures, fiches de poste, plannings, rapports, cahiers, registres,…),
- la reprise du personnel du TITULAIRE du marché précédent. À ce titre il lui sera fourni les documents nécessaires à l'embauche des personnels œuvrant à la Villa Arson par ses soins (Cf. CCAP).
- la prise de possession des locaux réservés aux équipes de ménage au plus tard dans un délai d'une (1) semaine avant le démarrage des prestations opérationnelles, afin d'être prêt le jour de démarrage des prestations opérationnelles.
- l'élaboration d'un plan de continuité d'activité en cas de pandémie (perte de moyens humains, modification des prestations de nettoyage dans la perspective de réduire le risque sanitaire…).

### 4.2. DOSSIER MÉTHODOLOGIQUE

**La prise en charge fait l'objet d'un dossier méthodologique relatif à l'organisation des prestations du marché. Ce mémoire est remis au plus tard un (1) mois après la date de notification du marché et mis à jour régulièrement.**

Le document rappelle la situation du site et des locaux à la charge du TITULAIRE.

Le TITULAIRE met en place au sein du document les fiches d'identité et de suivi des différents locaux qu'il crée et met à jour en fonction des modifications. Ces fiches comportent :

- Le descriptif des prestations prévues par type de locaux,
- le détail des protocoles et modes opératoires classés par type de locaux,
- les plannings des interventions (avec les fiches de poste individualisées),
- le listing des matériels utilisés,
- l'attestation conformité du matériel (nacelle mobile, aspirateurs, balayeuses, auto laveuses,…),
- La liste et l'état des mobiliers mis à sa disposition par la Villa Arson,
- les attestations des habilitations du personnel lorsqu'elles sont nécessaires,
- la liste des sous-traitants éventuels (avec justificatifs des interventions effectuées),

- la liste des consommables sanitaires et des produits d'entretien,
- les fiches de données de sécurité et les fiches techniques des produits d'entretien et des consommables sanitaires utilisés,
- les précautions à prendre pour prévenir les risques d'accident matériels et corporels (plan de prévention).

Ce dossier méthodologique est soumis à l'approbation de la Villa. En cas de désapprobation, le TITULAIRE proposera les modifications nécessaires sans qu'il puisse prétendre à indemnités.

## Article 5. ÉTAT DES LIEUX

Durant la semaine précédant le démarrage des prestations opérationnelles par le TITULAIRE, il sera effectué un constat contradictoire des locaux, mobiliers et équipements mis à disposition du titulaire avec la Villa Arson.

Un constat contradictoire de l'état des locaux sera effectué à la fin du présent marché. Si des locaux ou du matériel ont été détériorés, toute réparation sera à la charge exclusive du TITULAIRE.

# Chapitre 3. PHASE OPÉRATIONNELLE

## Article 6. PRESTATIONS FORFAITAIRES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

### 6.1. UTILISATION DES OUTILS D'AIDE À L'EXPLOITATION DE LA VILLA ARSON

#### 6.1.1. Suivi du calendrier d'interventions :

Le TITULAIRE se verra remettre en fin de semaine la liste des opérations d'entretien prévisionnelles pour la semaine suivante en complément des opération systématiques journalières.

Le TITULAIRE devra veiller à ce que le calendrier des interventions soit cohérent avec le temps de présence de l'agent d'entretien dévolu à ces tâches.

Le TITULAIRE avertira la villa Arson des difficultés à suivre le programme défini et proposera des alternatives.

#### 6.1.2. Gestion des demandes d'intervention

Le TITULAIRE assure les fonctions suivantes :

- réception au moins quotidienne des demandes par le Responsable de site à son arrivée sur site,
- analyse des demandes,
- déclenchement des actions pertinentes,
- suivi de bonne fin des actions,

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention est un bon indicateur :

- de la qualité des prestations de nettoyage courantes,
- de l'efficacité des interventions correctives,
- de la bonne réactivité et de la compétence du TITULAIRE

L'analyse des demandes d'interventions est intégrée dans le rapport d'activité mensuel.

## 6.2. RAPPORT MENSUEL D'ACTIVITÉ

Le TITULAIRE adresse à la Villa Arson, tous les mois, un compte-rendu qui comprend au moins les éléments suivants :

- les principaux événements ayant eu lieu dans le mois précédent,
- la nature et le nombre des incidents constatés et des interventions,
- les besoins en moyens divers,
- une synthèse pour l'amélioration de la prestation,
- Le suivi des moyens minimaux que le Titulaire a imaginé pour réaliser ses prestations dans son mémoire de réponse.
- Un compte rendu des interventions périodiques effectuées durant le mois écoulé,

Le compte rendu pourra comporter d'autres indicateurs significatifs à l'initiative du TITULAIRE. Il fournit également des moyens de comparaison et d'analyse par rapport aux périodes précédentes.

Une réunion mensuelle est prévue pour faire le point avec la Villa Arson des problèmes qui se présentent. À cette réunion, le TITULAIRE commente le compte-rendu mensuel d'activité, remis au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la date de la réunion, afin que la Villa Arson puisse prendre connaissance du rapport. Cette réunion est plus explicitement évoquée au ***paragraphe 6.4.1***.

## 6.3. AUTRES DOCUMENTS D'EXPLOITATION

### 6.3.1. Contrôle des moyens humains sur site

Conformément aux dispositions du CCAP et aux engagements du TITULAIRE dans son mémoire contractuel, le TITULAIRE doit transmettre quotidiennement un document permettant le contrôle par la Villa Arson des moyens humains présents sur site.

## 6.4. RÉUNIONS DE SUIVI

### 6.4.1. Réunions de suivi mensuelles

Des réunions au moins mensuelles de suivi sont mises en place dans les dix (10) premiers jours de chaque mois.

Ces réunions mettent en présence la Villa Arson et/ou son représentant, le Représentant du TITULAIRE, le Responsable de site du TITULAIRE et l'Inspecteur du TITULAIRE.

Les réunions ont pour objet :

- d'établir le bilan du mois écoulé au vu des doléances émises et de la réalisation des prestations sur la base du rapport mensuel,
- de prendre en compte les observations notées sur la « main courante » dédiée aux opération d'entretien et de leur donner une suite dans le cas de problèmes répétitifs ou mettant directement en danger les personnes et les biens,
- de rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité,
- de faire le point sur les effectifs du TITULAIRE (présence, remplacement…),
- de mettre à jour, sur proposition justifiée du TITULAIRE, les horaires des agents.
- De présenter le rapport mensuel d'activité

# Article 7. PRESTATIONS FORFAITAIRES DE NETTOYAGE DES LOCAUX

## 7.1. PRESTATIONS FORFAITAIRES SYSTÉMATIQUES ET AU PLANNING

### 7.1.1. Les opérations de nettoyage systématiques

Les opérations de nettoyage systématiques des espaces sont exécutées tous les jours.
Les opérations quotidiennes comportent un nettoyage à minima
Les opérations hebdomadaires comportent un nettoyage complet selon le descriptif joint en annexe

### 7.1.2. Les opérations de nettoyage au planning

Les opérations de nettoyage au planning concernent les autres espaces que ceux répertoriés dans les opérations de nettoyage systématique, elles peuvent être à minima ou complètes

## 7.2. NETTOYAGE GÉNÉRAL DES LOCAUX

Le nettoyage général des locaux concerne le nettoyage des sols, des revêtements muraux, du mobilier « classique » des locaux et de la signalétique statique directionnelle.
Le nettoyage général des locaux comprend également l'enlèvement des coulures et salissures (traces de doigts…) sur la totalité de la vitrerie intérieure et extérieure jusqu'à une hauteur de deux (2) mètres.
Les tâches et leurs fréquences sont définies et adaptées aux besoins par le TITULAIRE pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats tant pour les espaces accessibles aux publics que pour les autres espaces.

Un tableau des tâches et fréquences MINIMALES est annexé au CCTP (Annexe 1).

Le TITULAIRE apporte un soin tout particulier aux halls d'accueil, aux sanitaires, aux locaux et aux circulations accessibles au public.

Le nettoyage des sols et revêtements muraux est effectué avec les moyens, matériels et produits correspondant à la nature et à la spécificité des revêtements.

Le lustrage des sols est assuré par des engins équipés d'accessoires ne détériorant pas les surfaces traitées. Au besoin, le TITULAIRE se rapproche du fabricant ou du fournisseur pour valider ses méthodes ou en définir de nouvelles.

Le lavage des surfaces est exécuté avec soin, en évitant un détrempage exagéré.
Les détergents utilisés sont adaptés aux surfaces traitées sans action néfaste sur la nature et l'aspect de ces surfaces.

Un soin particulier est apporté aux surfaces verticales, et en particulier les occultations et rideaux, pour éviter toute trace de coulure.
Le TITULAIRE apporte un soin particulier au nettoyage et à l'entretien des revêtements fragiles. Il met en œuvre les moyens nécessaires afin d'obtenir un niveau optimal de propreté et de brillance, compte tenu de l'état constaté lors de la prise en charge du marché.
Pour les interventions de nettoyage dans certains locaux sensibles du fait de la présence d'œuvres (réserves objets, magasins…) ou du fait de la présence de matériel électronique (régie de l'auditorium), le TITULAIRE doit respecter le protocole d'intervention qui lui est remis par la Villa Arson. Ces interventions sont obligatoirement effectuées en présence d'une personne habilitée désignée par la Villa Arson.

Toutes ces recommandations doivent être prises en comptes et clairement définies dans le Dossier Méthodologique évoqué au paragraphe 4.2.

**Limites de prestations :**

Le nettoyage des espaces comme, les réserves et locaux techniques n'entre pas dans la prestation de nettoyage général des locaux.

## 7.3. NETTOYAGE DU MOBILIER « D'EXPOSITION ET D'ANIMATION »

Cette prestation est effectuée avec les moyens, matériels et produits correspondants à la nature et à la spécificité des revêtements et après acceptation des procédés de nettoyage et procédures d'intervention par la Villa Arson.

Le plus grand soin est apporté à cette prestation lors des opérations d'essuyage, de désinfection et de lavage.

Les produits d'entretien doivent recevoir l'avis favorable des fabricants, notamment pour ce qui concerne le nettoyage des équipements multimédia.
Les tâches de nettoyage et leurs fréquences sont, au minimum :

- Essuyage, enlèvement des coulures et salissures (traces de doigts…) : tous les jours d'ouverture au public,
- Nettoyage soigné et désinfection : toutes les semaines.

**La face intérieure des vitrines et les objets exposés ne font pas partie des prestations de nettoyage du TITULAIRE.**

## 7.4. PERMANENCE

Le TITULAIRE doit prévoir la présence sur site sur la **base forfaitaire d'un (1) agent du lundi au vendredi de 09h00 à 15h00**.

La permanence comprend les prestations suivantes :

- Les opérations de nettoyage selon le planning hebdomadaire, prévisionnel ou modifié
- l'entretien correctif et le contrôle des sanitaires publics ainsi que le réapprovisionnement des distributeurs (essuie-mains, savon, papier hygiénique…),
- l'entretien des abords des distributeurs de boissons,
- la surveillance de l'état de propreté, le ramassage de détritus,
- les interventions correctives de nettoyage suite à une demande de la Villa Arson en cas d'incident,

En aucun cas les agents en charge de la permanence ne se substituent aux opérations de nettoyage systématique à la charge des équipes du matin.

À la fin de la permanence, les agents consignent sur une main courante d'éventuelles opérations à la charge des équipes de nettoyage.
Ces postes requièrent des compétences pour assurer des prestations de qualité en présence du public et pouvoir communiquer avec la Villa Arson sur les incidents et actions à mener.

Un planning nominatif des permanences prévues par le TITULAIRE sera communiqué au début de chaque mois à la Villa Arson.

## 7.5. PRESTATIONS PARTICULIÈRES

### 7.5.1. Expositions temporaires

Pour les espaces accueillant des expositions temporaires, le TITULAIRE doit adapter ses prestations en fonction des différentes phases de déroulement des expositions.

Après chaque fin d'installation d'exposition temporaire, une visite sera organisée à l'initiative de la Villa Arson avec le responsable sur site du TITULAIRE et le responsable du contrat du TITULAIRE, afin de définir les nouvelles modalités de nettoyage spécifiques à cette exposition.

### 7.5.2. Produits d'entretien, matériels et fournitures

Le TITULAIRE fournit tous les produits d'entretien, les matériels et les fournitures nécessaires à l'exécution des prestations.

#### Matériels

La liste des matériels et outillages nécessaires (auto laveuses, mono-brosses, shampouineuses, aspirateurs, chariots…) est présente dans le mémoire du TITULAIRE remis avec son offre.

La liste des matériels doit être accompagnée, pour chacun d'eux, d'une fiche technique précisant notamment la marque, les conditions d'utilisation, les vérifications périodiques réglementaires effectuées et leurs fréquences.

Les matériels et outillages nécessaires (auto laveuses, mono-brosses, shampooineuses, aspirateurs, chariots…) devront être maintenus à disposition sur site et seront livrés neufs et maintenus en bon état. Ces matériels doivent être en parfait état de fonctionnement et d'utilisation et être conformes aux normes en vigueur.

La Villa Arson peut demander le retrait ou le remplacement, aux frais du TITULAIRE, de tout matériel défectueux ou susceptible de provoquer des dégradations.

#### Moyens de communication

Le TITULAIRE dote chacun de ses responsables de moyens de communication leur permettant d'être joignable à tout moment lors de leur présence sur le site. Les frais d'abonnement et de consommations sont à la charge du TITULAIRE.

#### Produits et fournitures

Les produits doivent être de première qualité, non corrosifs, respectueux de l'environnement et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir.

Le TITULAIRE établira avec son offre, pour chaque opération, la liste des produits qu'il envisage d'utiliser.

Cette liste des produits doit être accompagnée pour chacun d'eux :

- D'une fiche technique détaillée du produit, établie à partir de la fiche de données de sécurité et précisant notamment la composition, les caractéristiques, le champ d'application, le mode d'emploi, les précautions à observer, le conditionnement et les informations hygiène et sécurité à respecter,
- de la fiche de données de sécurité (FDS) certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur.

De plus, la mise en œuvre des produits sera soumise à l'agrément préalable de la Villa Arson.
Le stockage des produits d'entretien devra être réalisé en tenant compte des informations figurant dans la fiche de données de sécurité et de manière à éviter le mélange des produits incompatibles. Il est interdit d'utiliser des conditionnements non identifiés, de transvaser des produits dans des flacons ou bouteilles à usage alimentaire.

Il pourra être demandé le retrait, aux frais du TITULAIRE, de tout produit dont l'utilisation serait jugée dangereuse ou susceptible de provoquer des dégradations.

#### Dispositions communes

Les matériels et les produits utilisés doivent permettre d'assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les sols, parois, plafond ou le mobilier.

Tout dommage causé aux installations par le TITULAIRE, son personnel ou ses représentants sera mis à la charge du TITULAIRE.

#### 7.5.3. Appareils, accessoires et consommables sanitaires

Le TITULAIRE l'approvisionnement des appareils de distribution et accessoires sanitaires suivants :

- des distributeurs de papier hygiénique,
- pots et balais WE
- des distributeurs de savon,
- des poubelles sanitaires.

Le TITULAIRE prend toutes les dispositions nécessaires pour que les distributeurs soient correctement approvisionnés en permanence et qu'ils soient pleins à l'arrivée des occupants ou visiteurs.
Lors de chaque recharge, le TITULAIRE s'assure du parfait état de fonctionnement des équipements. Le temps d'interruption de la fonction d'un appareil ou accessoire ne peut en aucun cas excéder 24 heures.

#### 7.5.9. Programmation évènementielle et culturelle

Dans le cadre de l'organisation d'évènement, le TITULAIRE doit prévoir les prestations ponctuelles suivantes :

- Pré-événement : à prévoir uniquement si l'espace n'est pas conforme aux objectifs de qualité attendus pour ce type d'espace.
- Post-événement : à prévoir systématiquement à la fin de chaque évènement.

Les prestations attendues dans le cadre de ces interventions correspondent à un nettoyage général des locaux conformément aux dispositions fixées à l'Article 6.

# Article 8. PRESTATIONS PARTICULIÈRES

## 8.1. GÉNÉRALITÉS

Toute prestation de même nature que celles décrites ci-dessus et non prévues dans le cadre des prestations forfaitaires, peut faire l'objet d'une commande, sur la base du Bordereau des Prix Unitaires, et sera appelée prestation complémentaire.

## 8.2. PROGRAMMATION ÉVÈNEMENTIELLE ET CULTURELLE

Dans le cadre de l'organisation d'évènement, la Villa Arson se réserve le droit de commander selon les prix figurant au Bordereau de Prix Unitaires des permanences supplémentaires en régie. Le planning des permanences à prévoir est envoyé par la Villa Arson avant chaque début de mois, et fait l'objet d'un bon de commande mensuel.

Il est à noter que ces commandes de permanences supplémentaires sont à dissocier des surplus d'effectifs prévues par le TITULAIRE pour répondre aux variations de fréquentation sur les heures normales d'ouverture à la Villa Arson.

# Article 9. PRESTATIONS SUR ESPACES PRIVATISÉS

Certains espaces du site peuvent faire l'objet d'une privatisation (location à un tiers) sur une période donnée.

À ce titre, la Villa Arson peut commander des permanences de propreté supplémentaires, que l'évènement ait lieu durant les heures d'ouverture ou lorsque le musée est fermé, à partir des prix indiqués au Bordereau de Prix Unitaires.

La Villa Arson commande également sur la base des prix indiqués au Bordereau de Prix Unitaires les remises en état après exploitation des espaces utilisés.

Les espaces privatisables sont les suivants :

- Le hall (haut, bas jusqu'à l'amphi 4)
- La Galerie d'essai
- La Galerie provisoire
- Les amphithéâtres
- La salle Paul Gagnard

La liste complète des locaux inhérents à ces opérations de privatisation est présente en annexe 1 du présent CCTP

*NOTA : La Villa Arson pourra requérir une prestation de nettoyage en amont de la location afin de garantir au locataire le niveau de qualité attendu pour ce type d'espace. Cette prestation sera à réaliser par le TITULAIRE hors forfait et devra être facturée selon les prix du BPU et conformément aux règles de facturation décrites au CCAP*

# Article 10. FORMATION

Pour permettre aux agents du Titulaire d'être parfaitement informés au sujet des procédures, des codes, des lieux et des personnels de la Villa Arson, la Villa Arson demande au Titulaire de mettre en place des formations pour ses agents. La Villa Arson effectuera des « contrôles de connaissances ».

## 10.1. FORMATION INITIALE

À l'arrivée d'un nouvel agent, que ce soit pour un remplacement ou pour un renfort en vue d'un surplus d'activité, il revient au Titulaire de délivrer une formation spécifique sur le site, à sa charge.

Cette formation est d'une durée minimale de :

- 10 heures pour les agents de nettoyage

Elle a pour but de transmettre les informations nécessaires à la bonne intégration des agents et concerne l'ensemble du personnel affecté sur le site, y compris tout personnel venant en remplacement ou en renfort, même temporaire, d'agents habituellement affectés par le Titulaire.
Ce dernier doit donc prendre en permanence toute disposition pour disposer d'un nombre suffisant de personnel formé.
La formation comprend notamment les enseignements suivants :

- la présentation du site (topographie, architecture)
- les collections et programmation de la Villa Arson (expositions temporaires)
- les principaux interlocuteurs (organigramme de la direction, les concessionnaires…)
- les missions dévolues au TITULAIRE (détails des missions de nettoyage et organisation du dispositif, consignes…), la gestion des accès (points d'accès public et personnels, documents de communication interne),
- les équipements de sécurité incendie et secours à victime,
- tout autre élément de formation que le TITULAIRE juge utile pour remplir le plus efficacement sa mission.

### 10.2. FORMATION CONTINUE

Le Titulaire s'engage à vérifier régulièrement les connaissances de ses agents et d'effectuer une remise à niveau, à ses frais, le cas échéant.

## Article 11. PERFORMANCE GLOBALE

Afin d'atteindre le niveau de qualité requis dans les différents espaces, la Villa Arson vérifie les prestations fournies par le TITULAIRE.

### 11.1. CONTRÔLES CONTRADICTOIRES

La vérification de la prestation de nettoyage s'effectue au moyen de contrôles hebdomadaires.
Ils sont dits « contradictoires » : le contrôle s'effectue en présence d'un représentant du TITULAIRE (chef de secteur, chef de site ou chef d'équipe) et d'un représentant de la Villa Arson

Les contrôles sont effectués et correspondent aux espaces qui sont supposés être nettoyés.

Le résultat de ces contrôles est inscrit sur la main courante dédiée aux opérations de nettoyage.

À la fin du mois, un bilan est effectué par la Villa Arson, et servira de base à la réunion mensuelle de suivi du marché.

# ANNEXES AU CCTP

- Annexe 1 : Tâches et fréquences minimales de nettoyage
- Annexe 2 : Plan de Masse de l'établissement
- Annexe 3 : Fréquentation de la Villa Arson
- Annexe 4 : Tableau de décompte des appareillages sanitaires
- Annexe 5 : Tableau de reprise de personnel (fourni sur demande expresse des candidats après signature d'un engagement de confidentialité – voir article 4.1 du RC)
- Annexe 6 : Tableau des temps des opérations par espace