



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

MARCHÉ PUBLIC DE PRESTATIONS DE SERVICE

**Marché de maintenance préventive et curative des équipements
professionnels et prestations d'entretien et de propreté des laveries
solidaires de la CADEMA**

1 Article 1 - Préambule

La Communauté d'Agglomération Dembéli Mamoudzou (CADEMA) a été créée le 31 décembre 2015 sous la forme d'un Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). La CADEMA s'étend sur 80 km² et regroupe une population de 87 285 habitants (recensement INSEE 2017), soit plus d'un tiers de la population totale de Mayotte.

Cette institution a pour vocation de mutualiser les moyens des deux entités et de développer des projets plus structurants dans l'espace communautaire. Elle a notamment pour compétences :

- Le développement économique ;
- L'aménagement du territoire ;
- L'équilibre social de l'habitat ;
- La politique de la ville ;
- La gestion des eaux pluviales urbaines ;
- La GEMAPI ;
- Le service public d'assainissement non collectif (ANC)
- La gestion des déchets.

La localisation du territoire de la CADEMA est cartographiée ci-après.



2 Article 2 – Dispositions générales

2.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la maintenance préventive et curative des équipements professionnels ainsi que les prestations d'entretien et de propreté des laveries solidaires de la CADEMA. Cette prestation englobe l'ensemble des opérations nécessaires au maintien en condition opérationnelle optimale des installations, garantissant leur disponibilité et leur performance dans la durée, ainsi que le maintien d'un niveau d'hygiène et de propreté exemplaire.

2.2 Contexte et objectifs des prestations

Dans le cadre de l'exercice de sa compétence GEMAPI (Gestion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations) depuis le 1er janvier 2018, la Communauté d'Agglomération Dembeni-Mamoudzou (CADEMA) entend promouvoir des solutions alternatives à la pratique du lavage en rivière, une pratique devenue incompatible avec les exigences actuelles en matière de protection de la ressource en eau et des milieux aquatiques.

C'est dans cette optique que la CADEMA a engagé un projet de création de laveries automatiques solidaires sur son territoire.

Cette initiative répond à plusieurs enjeux environnementaux majeurs que connaît le territoire mahorais, notamment en ce qui concerne la pollution des eaux. En effet, le recours aux lessives en rivière s'est généralisé ces dernières années, en raison de la précarité d'une partie de la population et de l'absence de solutions alternatives accessibles. Or, cette pratique est non seulement proscrite par le Code de l'environnement – qui interdit tout rejet de substances nocives dans les eaux superficielles, souterraines ou marines – mais elle constitue également une menace environnementale et sanitaire.

Une autre problématique majeure réside dans la gestion des déchets liés à ces pratiques. De nombreux sites de lavage informels se transforment en dépotoirs à ciel ouvert, jonchés de macro-déchets (flacons de Javel, sachets de lessive, vêtements abandonnés), contribuant à la dégradation des milieux naturels et à la formation d'embâcles dans les cours d'eau.

Dans une démarche expérimentale, **une première laverie solidaire** a été mise en service en novembre 2021 dans le centre-ville de Dembeni. Fort du succès de cette première implantation, le programme a été étendu en 2022 avec la création de 5 nouvelles laveries réparties sur le territoire intercommunal, comme suit :

- **Laverie solidaire de Dembeni** (centre-ville de Dembeni)
- **Laverie solidaire de Hajangoua** (enceinte du marché couvert de Hajangoua) – **Commune de Dembeni**
- **Laverie solidaire de Doujani** (place publique) – **Commune de Mamoudzou**
- **Laverie solidaire de Bonovo Mtsapéré** (site de l'école élémentaire) – **Commune de Mamoudzou**
- **Laverie solidaire de Cavani Massimoni** (site de Solidarité Mayotte) – **Commune de Mamoudzou**
- **Laverie solidaire de Kakal à Kaweni** – **Commune de Mamoudzou**

Chaque laverie est implantée dans une structure modulaire de type Algeco d'environ 20 m².

Ces installations sont équipées de matériels professionnels, comprenant :

- **2** machines à laver de 14 kg,
- **3** machines à laver de 8 kg,
- **2** sèche-linges (x 14 kg),
- **1** centrale de paiement,
- **1** distributeur de lessive
- **1** coin d'eau (WC)

La laverie de Dembeni comprend quant à elle : 2 machines de 8 kg, 1 machine 14 kg, 2 sèche-linges de 14 kg chacun, une centrale de paiement ainsi qu'un coin sanitaire (WC).

Les éléments de localisation des différents sites, ainsi que la documentation technique relative aux équipements, sont fournis en annexe.

2.3 Documents contractuels

Le dossier de consultation comprend, par ordre de priorité :

- Acte d'Engagement (AE)
- Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
- Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)
- Bordereau de prix Unitaires Forfaitaires (BPUF)
- Annexes techniques équipements et module

3 Article 3 - Description détaillée des prestations

3.1 Lot n°1 : Maintenance préventive et curative

Cette prestation englobe la prise en charge intégrale par le titulaire des frais de main d'œuvre et de déplacement consécutifs aux opérations de maintenance préventive et curative, de dépannage, ainsi que la fourniture des consommables nécessaires au bon fonctionnement des installations. Cette prestation comprend également les interventions de dépannage ponctuelles des équipements professionnels.

3.1.1 Maintenance préventive

La maintenance préventive vise à réduire la probabilité de défaillance du matériel, à maintenir ou rétablir les installations dans un état leur permettant d'assurer leurs fonctions, et à prolonger la durée de vie des équipements en limitant les risques d'incidents. Cette maintenance s'articulera autour de trois (3) visites annuelles espacées de quatre (4) mois, programmées préférentiellement en janvier, mai et septembre.

Le prestataire garantira la mise en œuvre des moyens techniques et humains nécessaires pour assurer les contrôles, les réglages, l'entretien courant et les petites réparations de ces installations, dans l'objectif du maintien de leur fiabilité et de leurs performances d'utilisation.

Les missions attendues du prestataire sont décrites dans les sections suivantes.

1) Contrôle et vérification des installations électriques

Les contrôles électriques, réalisés conformément à la norme NF C 15-100 et au décret 2010-1016, comprendront la vérification de l'isolement des circuits, le contrôle des tensions d'alimentation, la mesure de l'intensité absorbée par chaque équipement, la vérification du fonctionnement des dispositifs différentiels, le contrôle de la continuité des liaisons équipotentielles, l'inspection des câblages et connexions, ainsi que la vérification de l'étanchéité des coffrets électriques.

2) Contrôle et vérification des machines à laver

Les vérifications des machines à laver, effectuées selon les préconisations constructeur et la norme NF EN 60335-2-7, engloberont le contrôle de l'étanchéité du tambour et des joints de porte, la vérification de l'isolement, la vérification du système de verrouillage de sécurité, le test des électrovannes d'admission d'eau, le contrôle de la pompe de vidange et de son filtre, la vérification des sondes de température et de niveau, le test de l'ensemble des programmes de lavage, le contrôle des amortisseurs et ressorts de suspension, la vérification de l'équilibrage du tambour, le nettoyage et la désinfection des circuits d'eau, ainsi que le contrôle de la pression d'alimentation en eau maintenue entre deux et six bars.

3) Contrôle et vérification des sèche-linges

La maintenance des sèche-linges, conforme à la norme NF EN 60335-2-11, comprendra le nettoyage méticuleux des filtres à peluches et des condenseurs, la vérification de l'isolement, la vérification du système d'évacuation d'air ou de condensation, le contrôle des sondes d'humidité et de température, le test des résistances de chauffage, la vérification du tambour et des galets de roulement, le contrôle du système de sécurité thermique, le test de l'ensemble des programmes de séchage, ainsi que la vérification de l'étanchéité des circuits.

4) Contrôle et vérification de la centrale de paiement

Les opérations de maintenance de la centrale de paiement incluent la vérification du fonctionnement optimal du monnayeur, le test de l'ensemble des moyens de paiement acceptés, le contrôle de la communication avec les équipements connectés, la vérification des paramétrages tarifaires, le test des dispositifs de sécurité anti-effraction, ainsi que la mise à jour des logiciels lorsque celle-ci s'avère nécessaire.

5) Contrôle et vérification du distributeur de lessive

La maintenance du distributeur de lessive comprendra le contrôle du système de distribution, la vérification des niveaux et de la qualité des produits, le test du système de paiement intégré, le nettoyage et la désinfection des circuits de distribution, ainsi que la vérification de l'étanchéité de l'ensemble du dispositif.

6) Contrôle et vérification des installations sanitaires

Les contrôles des installations sanitaires engloberont la vérification du fonctionnement des équipements, le contrôle des alimentations et évacuations d'eau, le test des dispositifs de chasse d'eau, ainsi que le contrôle de l'étanchéité générale des installations.

7) Contrôles et vérifications supplémentaires

Le prestataire réalisera également le contrôle de l'éclairage avec un niveau minimal de 200 lux conformément à la norme NF EN 12464-1, le contrôle de la ventilation et de l'aération des locaux, l'inspection de l'état général des installations, la vérification de la signalétique de sécurité, ainsi que le contrôle de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite lorsque celle-ci est applicable.

3.1.2 Maintenance curative

La maintenance curative a pour objet de remettre en état de fonctionnement les équipements défectueux ou en panne dans les délais contractuels définis. Cette intervention, consécutive à un dysfonctionnement constaté ou signalé, vise à rétablir dans les meilleurs délais la continuité de service. Elle comprend l'ensemble des opérations de diagnostic, de réparation, de remplacement des pièces défectueuses, de réajustement des réglages, ainsi que les essais de remise en service.

1) Classification des interventions et délais

Les pannes sont classifiées selon leur criticité :

- **Pannes critiques** : caractérisées par l'arrêt total de la laverie, un risque sécuritaire ou la mise hors service de plus de 50% des équipements, nécessiteront une intervention dans un délai maximal de deux (2) heures.
- **Pannes majeures** : concernant un (1) ou deux (2) équipements principaux hors service ou le dysfonctionnement de la centrale de paiement, requerront une intervention dans un délai maximal de quatre (4) heures.

- **Pannes mineures** : affectant un équipement secondaire ou constituant un défaut mineur n'entravant pas le service, feront l'objet d'une intervention dans un délai maximal de huit (8) heures.

2) Délais de remise en service

Le délai contractuel de remise à disposition des installations, hors conditions météorologiques exceptionnelles, est fixé à 12 heures à compter de l'appel téléphonique ou de l'envoi du courriel. Ce délai constituera un engagement ferme du prestataire et fait l'objet de pénalités en cas de dépassement.

3.1.3 Consommables et pièces détachées

1) Consommables inclus

Sont inclus dans la prestation sans facturation supplémentaire l'ensemble des consommables nécessaires à la maintenance, notamment les chiffons de nettoyage, les produits dégraissants et détartrants, les lubrifiants et graisses techniques, la visserie et petite quincaillerie, les joints et pièces d'étanchéité d'une valeur unitaire inférieure à 20 euros hors taxes, ainsi que les filtres et éléments filtrants.

2) Pièces détachées

Les pièces détachées d'un montant **inférieur à 100 euros hors taxes** seront facturées hors contrat après acceptation du responsable du service eaux ou de son représentant, avec établissement d'un devis préalable pour tout montant supérieur à 50 euros hors taxes.

Pour le remplacement de pièces d'un montant **supérieur à 100 euros hors taxes**, un devis détaillé sera établi et accepté par le service compétent. La CADEMA se réserve le droit de procéder à une mise en concurrence pour l'acquisition de ce matériel.

3) Conformité des pièces

Toutes les pièces détachées remplacées seront rigoureusement conformes aux modèles et spécifications d'origine des équipements, accompagnées des certificats de conformité appropriés, et installées selon les procédures techniques agréées par les fabricants.

3.1.4 Exigences techniques et qualificatives

1) Produits et matériels

L'ensemble des produits et/ou pièces utilisés sera certifié (normes NF ou équivalent) et conforme aux normes en vigueur. Le matériel professionnel utilisé sera adapté aux spécificités des laveries et maintenu en parfait état de fonctionnement.

2) Qualification du personnel

Le personnel affecté aux prestations de maintenance sera formé à l'utilisation des équipements des laveries, aux règles d'hygiène et de sécurité et à l'usage des produits et matériels spécialisés.

3) Plan de contrôle qualité

Le prestataire mettra en place un plan de contrôle qualité définissant des critères précis d'évaluation de la maintenance. Ce plan comprend des grilles d'auto-contrôle, des procédures de vérification et des actions correctives en cas de non-conformité.

3.2 Lot 2 : Prestations d'entretien et de propreté

Les prestations d'entretien et de propreté visent à maintenir un niveau d'hygiène et de salubrité exemplaire dans l'ensemble des laveries solidaires, garantissant aux usagers un environnement propre, sain et accueillant. Ces prestations contribuent à la préservation du patrimoine, à l'amélioration du cadre de vie et à la promotion de l'image de service public de qualité.

3.2.1 Entretien intérieur

1) Dépoussiérage et nettoyage des surfaces

Le prestataire procédera au dépoussiérage méticuleux de l'ensemble des surfaces, équipements et mobilier présents dans les laveries. Cette opération comprendra le nettoyage des façades des machines à laver et sèche-linges, des centrales de paiement, des distributeurs de lessive, des surfaces murales, des plafonds, de l'éclairage, ainsi que de tous les éléments de mobilier et signalétique.

2) Désinfection générale

La désinfection sera réalisée avec des produits virucides et bactéricides agréés, conformes aux normes NF EN 13697 et NF EN 14476. Cette opération concernera toutes les surfaces de contact, les poignées, les boutons de commande, les plans de travail, ainsi que l'ensemble des zones à forte fréquentation. Les produits utilisés seront certifiés écolabellisés et respecteront les exigences environnementales.

3) Entretien des sols

L'entretien des sols comprendra le balayage et le lavage avec des produits adaptés au type de revêtement, le rinçage ainsi que le séchage. Une attention particulière sera portée aux zones d'évacuation d'eau et aux angles, souvent sujets à l'accumulation de résidus.

4) Entretien spécialisé des équipements

L'entretien des machines comprendra le nettoyage des façades, des hublots, des bacs à produits, des joints d'étanchéité et de toutes les surfaces accessibles. Un soin particulier sera apporté à l'élimination des traces de calcaire, de lessive et autres résidus. Le nettoyage s'effectuera avec des produits non corrosifs adaptés aux matériaux constitutifs des équipements.

5) Entretien des installations sanitaires

Le nettoyage des installations sanitaires s'effectuera avec des produits spécifiques détartrants, désinfectants et désodorisants. Cette prestation inclura le nettoyage des cuvettes, lavabos, robinetterie, WC, distributeurs de savon, sèche-mains, miroirs, ainsi que l'ensemble des équipements et accessoires sanitaires.

6) Entretien des surfaces vitrées et de l'éclairage

Le nettoyage des surfaces vitrées comprendra les fenêtres, portes vitrées, cloisons et tous éléments transparents, tant en face intérieure qu'extérieure lorsque l'accès le permet. L'entretien de l'éclairage inclura le nettoyage des luminaires, réflecteurs et diffuseurs, ainsi que le signalement des défaillances d'éclairage.

3.2.2 Entretien extérieur

1) Nettoyage des abords

Le prestataire assurera le nettoyage des abords immédiats des laveries dans un périmètre de 10 mètres autour de chaque installation. Cette prestation comprendra le ramassage des déchets, le balayage des surfaces pavées ou bétonnées, ainsi que l'élimination des dépôts sauvages de proximité.

2) Entretien des façades et signalétique

L'entretien des façades inclura le nettoyage des parements extérieurs, des éléments de couverture accessibles, de la signalétique externe et de tous les équipements visibles depuis l'extérieur. Les graffitis et affichages sauvages feront l'objet d'un traitement spécifique avec des produits adaptés.

3) Maintenance des espaces verts et aménagements paysagers

Lorsque des espaces verts sont présents aux abords des laveries, le prestataire assure leur entretien incluant la tonte, le débroussaillage, la taille des arbustes, l'arrosage si nécessaire, ainsi que l'entretien des massifs floraux et des aménagements paysagers.

4) Gestion des déchets

Le prestataire assurera la collecte quotidienne des déchets produits dans les laveries selon les principes du tri sélectif. Cette opération comprendra la vidange des contenants, le remplacement des sacs, le nettoyage et la désinfection des poubelles, ainsi que le conditionnement approprié des différentes catégories de déchets.

L'évacuation des déchets s'effectuera selon les filières appropriées en fonction de leur nature : déchets ménagers, emballages recyclables, DEEE, déchets dangereux éventuels.

Le prestataire établira et maintiendra une traçabilité complète des déchets évacués, incluant la nature, les quantités, les dates d'enlèvement, les filières de traitement et les bordereaux de suivi réglementaires. Il fournira à la CADEMA les bons de pesée.

L'entretien des contenants à déchets comprendra le nettoyage, la désinfection, la vérification de l'état général et le signalement des dégradations nécessitant un remplacement ou une réparation.

Par ailleurs, le prestataire procédera à la collecte systématique des dépôts sauvages dans le périmètre d'intervention, avec tri et évacuation selon les filières appropriées. Un signalement immédiat sera effectué auprès des services compétents en cas de dépôts volumineux ou dangereux nécessitant une intervention spécialisée.

3.2.3 Calendrier de réalisation des prestations

Trois fois par semaine, le prestataire effectuera la collecte des déchets avec tri sélectif, le nettoyage complet des sols incluant balayage et lavage, ainsi que la désinfection des surfaces de contact et des équipements les plus utilisés.

Une fois par semaine, le prestataire réalisera le nettoyage approfondi des équipements incluant le dégraissage et le détartrage, l'entretien complet des installations sanitaires, le nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures, ainsi que l'entretien de l'éclairage.

Mensuellement, le prestataire procédera au nettoyage des façades extérieures, à l'entretien de l'éclairage extérieur, à la désinfection générale approfondie de l'ensemble des installations, ainsi qu'à l'entretien des espaces verts et aménagements paysagers lorsqu'ils existent.

3.2.4 Exigences techniques et qualificatives

1) Produits et matériels

L'ensemble des produits utilisés sera certifié écolabellisé (Écolabel européen, NF Environnement ou équivalent) et conforme aux normes en vigueur. Le matériel professionnel utilisé sera adapté aux spécificités des laveries et maintenu en parfait état de fonctionnement.

2) Qualification du personnel

Le personnel affecté aux prestations d'entretien sera formé aux techniques de nettoyage professionnel, aux règles d'hygiène et de sécurité, ainsi qu'à l'utilisation des produits et matériels spécialisés.

3) Plan de contrôle qualité

Le prestataire mettra en place un plan de contrôle qualité définissant des critères précis d'évaluation de la propreté et de l'hygiène. Ce plan comprend des grilles d'auto-contrôle, des procédures de vérification et des actions correctives en cas de non-conformité.

4 Article 4 – Traçabilité et documentation

4.1 Documentation d'intervention

Pour chaque intervention, qu'elle soit préventive, curative ou d'entretien, le prestataire établira un rapport détaillé mentionnant l'identification du technicien intervenant, la date et les heures d'arrivée et de départ, les résultats des examens et contrôles effectués, les travaux de réparation réalisés, les pièces remplacées et produits utilisés, l'analyse des causes de dysfonctionnement, ainsi que les mesures prises pour assurer la continuité du service et maintenir la sécurité.

4.2 Reporting périodique

Le prestataire fournira un rapport mensuel synthétisant les interventions réalisées, les statistiques de disponibilité par équipement, l'analyse des pannes récurrentes, la consommation des pièces détachées, ainsi que le bilan des prestations d'entretien et de propreté avec indicateurs de qualité.

Un rapport annuel retraçant l'ensemble des interventions de maintenance préventive, curative et des prestations d'entretien sera établi, incluant un bilan complet, une analyse des coûts, des recommandations d'amélioration et un plan prévisionnel des remplacements d'équipements.

4.3 Signalétique de service après-vente

Le prestataire installera et maintiendra sur chaque équipement une signalétique de service après-vente clairement visible, indiquant le numéro de téléphone valide pour les interventions en jours ouvrés et en astreinte, le nom de l'entreprise prestataire, ainsi que les horaires d'intervention standard.

5 Article 5 – Obligation des titulaires

5.1 Qualification du personnel

Le personnel intervenant possédera les habilitations électriques BR ou BC conformément à la norme NF C 18-510 pour le Lot 1, bénéficiera d'une formation spécifique aux équipements concernés, portera les équipements de protection individuelle réglementaires, et sera muni d'un badge d'identification mentionnant l'entreprise et le technicien.

Pour le Lot 2, le personnel justifiera d'une formation aux techniques de nettoyage professionnel et aux règles d'hygiène.

5.2 Organisation des interventions

Pour la maintenance préventive, le prestataire soumettra un planning annuel à validation au mois de janvier, confirmera chaque intervention 48 heures à l'avance, et interviendra exclusivement entre 7 heures et 16 heures en jours ouvrés.

Pour la maintenance curative, une astreinte permanente sera assurée 365 jours par an, avec confirmation obligatoire d'arrivée sur site au numéro 06 39 67 02 44.

Pour les prestations d'entretien du Lot 2, le prestataire respectera scrupuleusement la périodicité définie et informera 48 heures à l'avance de tout empêchement.

5.3 Sécurité et environnement

Le prestataire s'engage à respecter scrupuleusement les consignes de sécurité des sites, à évacuer les déchets selon la réglementation en vigueur, à utiliser des produits respectueux de l'environnement et certifiés écolabellisés, et à maintenir la propreté des locaux pendant toute la durée des interventions.

5.4 Évolution du parc

Le prestataire s'adaptera aux évolutions prévisibles du parc de laveries pendant la durée du marché, notamment l'ajout de nouvelles installations, le remplacement d'équipements ou la modification des configurations existantes, avec intégration par voie d'avenant si nécessaire avec les mêmes conditions tarifaires et techniques du marché.

5.5 Respect de la confidentialité

Le titulaire du marché s'engage à respecter une obligation de confidentialité stricte à l'égard de toutes les informations, documents, données, fichiers, plans, cartographies ou échanges auxquels il aurait accès dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Le prestataire s'engage à :

- Ne pas divulguer à des tiers, directement ou indirectement, ces informations sans autorisation écrite préalable de la CADEMA ;
- Ne pas réutiliser ces données à d'autres fins que l'exécution du présent marché ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des données sensibles (accès restreint, sécurisation des postes de travail, sauvegarde des données, chiffrement si nécessaire).

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du marché et se prolonge pendant une période de cinq (5) ans à compter de la date de réception définitive du dernier livrable.

En cas de manquement constaté à cette clause, la CADEMA se réserve le droit d'engager toute action judiciaire pour faire valoir ses droits et réclamer des dommages et intérêts.