

**ANNALES 2006**

**Concours exceptionnel de technicien des services culturels et des bâtiments de France  
spécialité «accueil et surveillance»**

*organisé en application du décret n° 2006-1096 du 30 août 2006*

**Epreuve écrite d'admissibilité**

Etude d'une situation à laquelle un technicien des services culturels et des Bâtiments de France de la spécialité « surveillance et accueil » peut être confronté, sur la base d'un dossier technique comportant des éléments d'organisation et de calculs. Le candidat a le choix entre deux sujets proposés.

*(durée : trois heures ; coefficient 2)*

L'utilisation d'une calculatrice simple est autorisée.

**Le candidat a le choix entre les deux sujets ci-après**

**Sujet n° 1**

Vous êtes affecté(e), en tant que responsable de la surveillance, dans un musée dont une partie est consacrée à la présentation d'expositions temporaires.

Le chef d'établissement a programmé une nouvelle exposition temporaire, dévolue à la présentation de la collection privée de M. Armand Durant, célèbre marchand d'art.

A partir du dossier joint, le chef d'établissement vous demande de lui adresser une note portant sur l'organisation du service de la surveillance ainsi que sur les éléments relatifs à la sécurité des biens et des personnes et à l'accueil du public pendant la durée de l'exposition.

Vous devrez notamment aborder les points suivants :

1. Identifier sur le plan de l'exposition les postes de travail.
2. Déterminer le coefficient de passage par jour et par poste, en arrondissant au demi supérieur. Calculer le nombre d'agents nécessaires par jour.
3. Proposer une organisation de la journée de travail et un planning de service sur deux semaines.
4. Calculer le coût brut de la surveillance pour la durée de l'exposition.
5. Calculer l'effectif qui peut être admis au sein de l'exposition, et mettre en place les mesures de contrôle nécessaires.
6. Proposer des solutions aux principaux risques de vol, d'effraction ou de malveillance que vous aurez préalablement définis.
7. Proposer des solutions aux principaux risques d'incendie que vous aurez préalablement définis.
8. Établir les aménagements et supports devant être mis en place dans la zone d'accueil.
9. Proposer des idées pour évaluer la satisfaction des visiteurs.

A la fin de l'épreuve, vous devrez remettre votre copie ainsi que le plan annoté et le planning complété.

**Pièces jointes. Dossier constitué des documents suivants :**

1. Descriptif de l'exposition (page 3)
2. Planning vierge en deux exemplaires (pages 4 et 5) (*l'un servira de brouillon, l'autre devra être restitué avec la copie*)
3. Dispositions applicables aux établissements ERP de type Y (pages 6 à 9)
4. Plan de l'exposition

## DOCUMENT 1

### DESCRIPTIF DE L'EXPOSITION

Le secteur consacré aux expositions temporaires est indépendant (accès, billetterie, vestiaire, surveillance...) tout en communiquant avec le reste du musée.

Au Nord, une grille automatisée permet l'accès au parc qu'il faut traverser pour atteindre l'entrée de l'exposition.

**Le musée** a une superficie de 12 000 m<sup>2</sup> accessibles au public. La surface de l'exposition est de 1 500 m<sup>2</sup>, dont les 4/5 sont accessibles au public. L'effectif qui peut être admis dans cet espace est majoré de 15% avec l'accord des autorités compétentes.

L'exposition sera ouverte au public tous les jours de la semaine, de 09h30 à 18h, pendant 12 semaines.

**La collection de M. A. Durant** regroupe 250 pièces de grande valeur :

Salle 1 : Présentation, à travers une série de photographies, de la collection installée dans la demeure du propriétaire

Salle 2 : Ensemble statuaire composé de trois grandes statues de Maillol en bronze massif.

Salle 3 : Une vingtaine de statuettes, plâtres et marbres.

Salle 4 : Une trentaine d'objets d'art et médailles.

Salles 5 et 6 : Mobilier Art Nouveau : salle à manger et chambre. Exposition d'une table dressée.

Salles 7 et 8 : Costumes et accessoires (cannes, haut de forme, montres et bagagerie). Bijoux griffés.

Salles 9 et 10 : Présentation d'ouvrages, documents et actes notariés, anciens et fragiles.

Salles 11 à 13 : Peintures. Petits et moyens formats.

Salles 14 et 15 : Peintures. Pastels.

Salle 16 : Peinture. Grands formats.

**L'exposition est implantée** au rez-de-chaussée.

Les salles 9, 11, 13 et 15 disposent de dégagements sur rue constituant des issues de secours.

L'exposition est gérée par un système de sécurité incendie de catégorie A doté d'une unité de gestion centralisée des issues de secours qui admet une temporisation.

Dans les salles 2, 3, 15 et 16, il y a des fenêtres.

Les salles 4, 5, 6, 11, 12 et 13 sont surplombées par une verrière.

Les deux issues sur le parc (à l'entrée de l'exposition et dans la cour intérieure) sont dotées de portes en bois massif.

La salle 9 permet une communication avec le reste du musée.

La pièce située en amont de la salle 1 peut accueillir des équipements de sécurité nécessaires au contrôle d'accès.

Un système de vidéosurveillance existe dans l'espace d'exposition : il compte 9 caméras dont il convient de définir l'implantation à chaque nouvelle exposition (intérieure et / ou extérieure).

**Le service d'accueil et de surveillance** de l'exposition regroupe les agents affectés à la caisse, au vestiaire, à la surveillance des salles et au P.C. déporté gérant la zone de l'exposition.

Chaque agent de surveillance prend son service 30 minutes avant l'ouverture au public.

Il dispose d'une pause d'une heure (non rémunérée) pour déjeuner et de 40 minutes de pause (rémunérées) dans la journée.

Le planning de service de chaque agent devra impérativement inclure un week-end sur deux, et les agents ne pourront pas travailler plus de quatre jours de suite, ni plus de 35 heures par semaine.

L'encadrement et la surveillance des lieux au départ du public, ainsi que dans le reste du musée, sont déjà organisés.

Le coût horaire d'un agent de surveillance est de 9,32 euros bruts.

## DOCUMENT 2

Planning des agents affectés à l'exposition

	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di

**A joindre à la copie**  
**Ne porter aucune mention nominative**



## DOCUMENT 3

Ensemble des dispositions particulières relatives aux établissements du type Y  
arrêté du 12 juin 1985 complétant l'arrêté du 25 juin 1980 modifié  
LIVRE II TITRE II CHAPITRE XIII : SECTIONS I à IX

### Section I Généralités

#### ART. Y 1 Etablissements assujettis

§ 1. Les dispositions du présent chapitre sont applicables :

- aux musées ;
- aux salles destinées à recevoir des expositions à vocation culturelle (scientifique, technique ou artistique, etc.), ayant un caractère temporaire dans lesquels l'effectif total du public admis est supérieur ou égal à l'un des chiffres suivants :
  - 100 personnes en sous-sol ;
  - 100 personnes en étages et autres ouvrages en élévation ;
  - 200 personnes au total.

§ 2. Les établissements à vocation commerciale sont assujettis au type T.

#### Art. Y 2 Calcul de l'effectif

§ 1. L'effectif théorique du public admis est déterminé à raison d'une personne par cinq mètres carrés de la surface des salles accessibles au public.

§ 2. Dans les musées à caractère évolutif ou dans les salles pouvant faire l'objet de présentations exceptionnelles, la densité d'occupation peut être supérieure, après avis de la commission de sécurité ; dans ce cas, un système de comptage doit être installé afin de ne pas dépasser l'effectif maximal préalablement fixé en fonction des dégagements proposés.

Cette densité peut également être diminuée, dans les mêmes conditions sur demande justifiée du maître d'ouvrage ou du chef d'établissement.

### Section II Construction

#### Art. Y 3 Distribution intérieure

§ 1. En application de l'article CO 1 (§ .2), les secteurs et les compartiments sont autorisés.

§ 2. En application de l'article CO 25, tout compartiment doit respecter les dispositions suivantes :

- sa superficie ne doit pas dépasser 1 200 mètres carrés ;
- ses issues ne doivent pas être distantes de plus de 30 mètres mesurés dans l'axe des circulations.

§ 3. En dérogation aux dispositions de l'article CO 25 (§ 2 a), un seul compartiment par niveau est admis si la surface de ce niveau ne dépasse pas 1 200 mètres carrés.

#### Art. Y 4 Parcs de stationnement couverts

Les intercommunications éventuelles réalisées entre un établissement du présent chapitre et un établissement de type PS sont assujetties aux dispositions de l'article PS 8, § 4.

Les dispositifs de franchissement reliant un parc de stationnement et un établissement du présent type situés à des niveaux différents peuvent comporter des escaliers, des ascenseurs, des escaliers mécaniques ou des trottoirs roulants.

Les sas et les escaliers éventuels débouchant dans les parcs de stationnement ne sont pas considérés comme des dégagements normaux.

#### Art. Y 5 Niveaux partiels

La réunion partielle de plusieurs niveaux pour former un volume unique est admise dans la limite de cinq niveaux y compris le sous-sol si les conditions suivantes sont simultanément remplies :

- le niveau d'accès des secours est inclus dans ce volume ;
- soit le plafond de ce volume est en tout point à une hauteur supérieure à celle du niveau partiel le plus élevé ; soit les dispositions architecturales permettent d'assurer une hauteur libre de fumée d'au moins deux mètres au niveau le plus élevé ;
- le volume est isolé des autres parties du bâtiment conformément aux dispositions de l'article CO 24 ;
- aucun local à risques particuliers ne doit être en communication avec ce volume.

En ce qui concerne les dispositions constructives, le volume ainsi créé ne relève pas des dispositions de l'instruction technique n° 263 relative à la construction et au désenfumage des volumes libres intérieurs dans les établissements recevant du public.

#### Art. Y 6 Atriums, patios et puits de lumière

Les atriums, patios et les puits de lumière doivent être réalisés conformément aux dispositions de l'instruction technique n° 263.

#### Art. Y 7 Isolement interne

En aggravation des dispositions de l'article CO 24 (§ 1), les locaux et les dégagements accessibles au public doivent être isolés des locaux à risques courants et des dégagements, non accessibles au public, par des parois CF de degré une demi-heure et des blocs-portes PF de même degré, munis de ferme-porte.

## **Art. Y 8 Locaux à risques particuliers**

En application de l'article CO 27 (§ 2), sont classés :

- a) Locaux à risques importants :
  - les réserves d'œuvres d'art, de collections, de documents et autres objets combustibles ;
  - les ateliers de restauration ;
  - les locaux d'archives ;
  - les locaux d'emballages et de manipulation de déchets ;
  - les ateliers d'entretien et de réparation.
- b) Locaux à risques moyens :
  - les ateliers photographiques ;
  - les locaux contenant au moins 150 litres de liquides inflammables (ou assimilés).

### **Section III - Dégagements**

#### **Art. Y 9 Escaliers, rampes**

§ 1. En dérogation aux dispositions de l'article CO 50 (§ 2), les escaliers et les rampes non protégés desservant des salles en sous-sol peuvent se prolonger dans les étages. Dans ce cas, des dispositions particulières devront être mises en œuvre pour empêcher l'évacuation du public vers le sous-sol (dissociation des volées d'escaliers, portillon, aménagement architectural).

§ 2. En dérogation aux dispositions des articles CO 49 (§ 2) et CO 52, dans les établissements comportant plus d'un étage sur rez-de-chaussée, plusieurs escaliers protégés avec un minimum de deux doivent être implantés de façon que, de tout point d'un niveau, le public n'ait pas à parcourir plus de 40 mètres pour y parvenir. La protection des autres escaliers (ou des rampes) n'est pas exigée et ces dégagements sont considérés comme normaux.

§ 3. Sous réserve que le nombre total d'unités de passage exigible soit respecté, les escaliers protégés peuvent avoir une largeur de deux unités de passage seulement sur toute leur hauteur.

### **Section IV - Aménagements**

#### **Art. Y 10 Domaine d'application**

En dérogation aux dispositions de l'article AM 1, les œuvres et éléments constituant des ensembles destinés à être montrés au public, autres que les éléments de présentation ou servant au décor, peuvent être exposés sans exigence de réaction au feu.

#### **Art. Y 11 Vélums**

§ 1. En application des dispositions de l'article AM 10 (§ 2), les vélums d'allure horizontale peuvent être autorisés sous réserve :

- qu'ils soient réalisés en matériaux de catégorie M1 (1) ;
- que leur superficie ne dépasse pas 800 mètres carrés.

(1) La preuve du classement à la réaction au feu doit être apportée :

- soit par identification placée en lisière du tissu si le traitement est effectué en usine ou en atelier ;
- soit par un tampon ou un sceau directement posé sur le tissu si le traitement est effectué in situ.

Cette identification doit être :

- soit le marquage de qualité d'un organisme certificateur ;
- soit l'identification apposée par le fabricant donnant en clair (éventuellement en abrégé ou en code):
  - le nom du fabricant ;
- le nom de la fibre utilisée
- la référence du produit à l'ignifugation ;
- le classement en réaction au feu obtenu après essais effectués par un laboratoire agréé ;
- soit une identification apposée par l'applicateur donnant en clair (éventuellement en abrégé ou en code):
  - le nom de l'applicateur ;
- la référence du produit d'ignifugation employé ;
- une identification du lot de traitement ou date d'application si le traitement est effectué sur un tissu posé ;
- le classement en réaction au feu obtenu après essais effectués par un laboratoire agréé.

(Dans tous les cas ces informations doivent être reportées sur les factures et les éventuels certificats d'ignifugation.)

§ 2. Ils doivent, en outre, être soumis à un dépoussiérage annuel et ne pas faire obstacle au bon fonctionnement de l'installation de désenfumage ni à celle de détection, lorsque cette dernière est imposée.

#### **Art. Y 12 Flammes nues**

Il est interdit d'utiliser les flammes nues telles que chandelles, bougies, feu de Bengale, etc., dans les salles d'exposition et autres locaux accessibles au public.

### **Section V - Désenfumage**

#### **Art. Y13 - Domaine d'application**

(Arrêté du 22 mars 2004 ) « Les établissements visés au présent chapitre sont de la classe 1 pour la détermination du coefficient au sens de l'annexe de l'IT 246. »

#### **Art. Y14 - Cas de plusieurs niveaux en communication**

(Arrêté du 22 mars 2004) « Dans le cas prévu à l'article Y 5, ces niveaux sont désenfumés comme un volume unique, dans les conditions définies soit par l'IT 246, soit par l'IT 263. »

#### **Section VI - Chauffage**

#### **Art. Y 15 Domaine d'application**

§ 1. (Arrêté du 22 novembre 2004) « Seuls les systèmes de chauffage et de ventilation installés conformément aux dispositions des articles CH 1 à CH 43 sont autorisés ».

§ 2. Les appareils de production-émission électriques ou à combustible gazeux installés conformément aux dispositions des articles CH 44 à CH 51, CH 53 et CH 54 sont autorisés.

§ 3. (Arrêté du 22 novembre 2004) « Les appareils à effet décoratif de combustion utilisant les combustibles gazeux, répondant aux dispositions de l'article CH 55, sont autorisés. »

#### **Section VII - Installations électriques**

#### **Art. Y 16 Conditions d'installation (Supprimé par arrêté du 19 novembre 2001)**

#### **Section VIII - Eclairage**

**Art. Y 17 Eclairage de sécurité (Arrêté du 19 novembre 2001) « Les établissements doivent être équipés d'un éclairage de sécurité répondant aux dispositions des articles EC 7 à EC 15. »**

#### **Section IX - Moyens de secours**

#### **Art. Y 18 Moyens d'extinction**

§ 1. La défense contre l'incendie doit être assurée :

- par des extincteurs portatifs à eau pulvérisée de 6 litres minimum, judicieusement répartis, avec un minimum d'un appareil par 200 mètres carrés et par niveau ;
- par des extincteurs appropriés aux risques particuliers.

§ 2. En aggravation des dispositions de l'article MS 18, une colonne sèche doit être installée dans les escaliers protégés si le dernier étage accessible au public est à plus de 18 mètres du niveau d'accès des engins des sapeurs-pompiers.

#### **Art. Y 19 Service de sécurité incendie**

§ 1. En application de l'article MS 46, un service de sécurité incendie, assuré par des agents de sécurité incendie, peut être imposé par la commission de sécurité dans les établissements où l'effectif du public reçu est supérieur à 4 000 personnes.

§ 2. Des employés, spécialement désignés, doivent être entraînés à la mise en œuvre de moyens de secours dans les établissements ne possédant pas de service de sécurité incendie.

#### **Art. Y 20 Détection automatique d'incendie**

Dans les établissements de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégories, une installation partielle de détection automatique d'incendie peut être imposée, après avis de la commission de sécurité, pour certaines zones accessibles ou non au public et présentant des risques spéciaux d'incendie.

#### **Art. Y 21 Système d'alarme**

§ 1. Les équipements d'alarme sont définis à l'article MS 62.

Les établissements de 1<sup>re</sup> catégorie doivent être pourvus d'un équipement d'alarme du type 2 a.

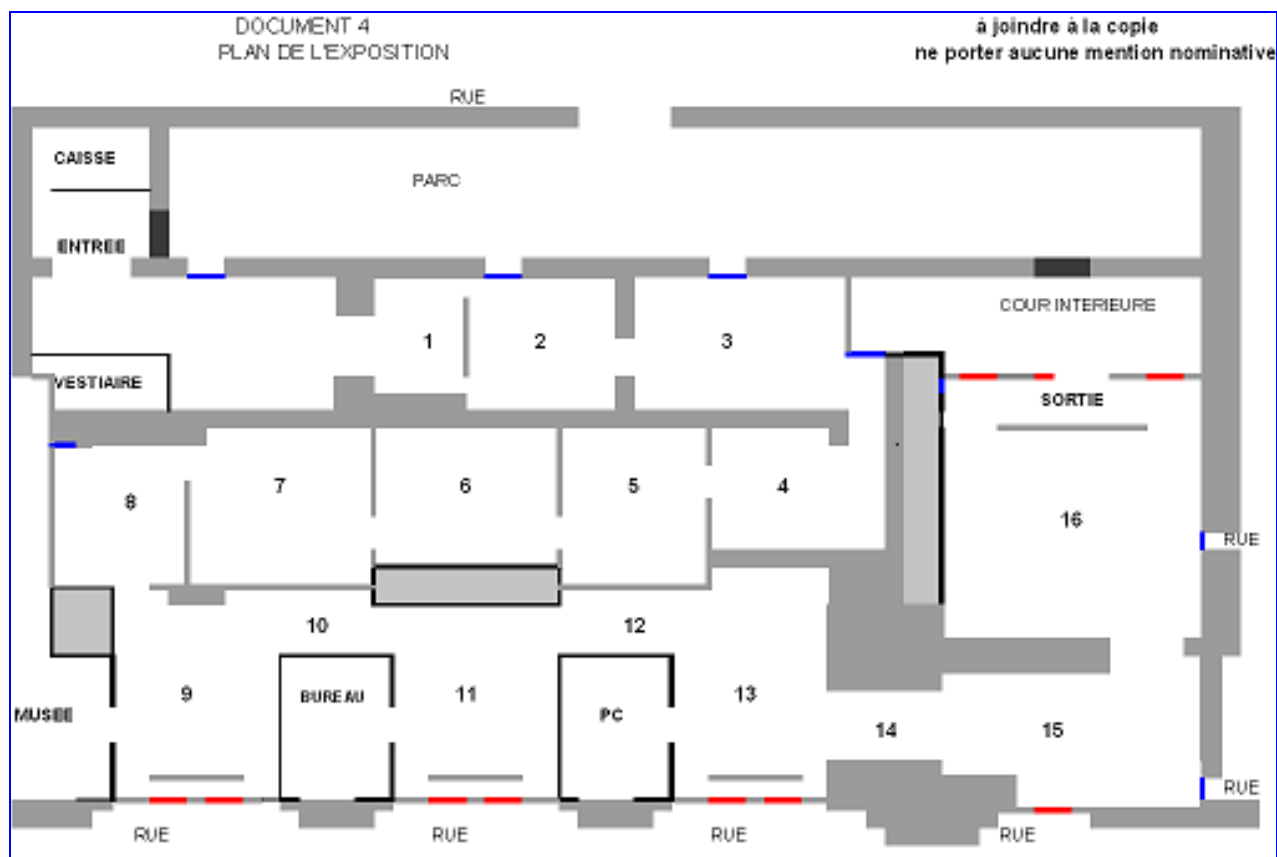
Les autres établissements doivent être pourvus d'un équipement d'alarme du type 4.

§ 2. Les établissements de 1<sup>re</sup> catégorie doivent, en outre, être pourvus d'une installation de sonorisation permettant une diffusion phonique de l'alarme.

#### **Art. Y 22 Système d'alerte**

En application de l'article MS 71, la liaison avec les sapeurs-pompiers doit être réalisée :

- par avertisseur privé ou par ligne téléphonique directe, dans les établissements pourvus d'un service de sécurité incendie ;
- par téléphone urbain, dans les autres établissements.



***Fin du 1<sup>er</sup> sujet***



## Sujet n° 2

- Technicien(ne) des services culturels, vous êtes responsable du service d'accueil et de surveillance d'un établissement culturel (décrit en annexe 1) dont le nettoyage, précédemment assuré par les personnels de votre service, sera, à partir du 1er février 2007, confié à une entreprise privée.
- Votre directeur vous demande de lui établir, à partir du dossier joint en annexe 2, une note relative aux mesures d'organisation générale qui s'appliqueront à la société de nettoyage, et aux conséquences de ce changement pour la vie de l'établissement.
- Vous détaillerez notamment
  1. les risques liés aux interventions de cette entreprise
  2. les phases d'activité dangereuses
  3. les moyens de prévention à mettre en place pour faire face à ces deux types de dangers.
- Vous préciserez les conséquences que le recours à une entreprise de nettoyage aura en termes de missions et d'organisation du service d'accueil et de surveillance.
- Dans votre note, vous devrez enfin proposer les éléments d'information que le chef d'établissement donnera à l'ensemble des services de l'établissement, et particulièrement au service d'accueil et de surveillance.

### **Annexes :**

Annexe 1 : Descriptif de l'établissement (page 12)

Annexe 2 : Cahier des charges imposées à la société de nettoyage (pages 13 à 22)

### **Annexe 1**

#### **Descriptif de l'établissement culturel**

L'établissement est implanté en zone urbaine, au centre d'un parc ouvert gratuitement au public mais interdit à la circulation routière.

Le bâtiment, classé monument historique et ERP, est situé à 800 mètres de la grille d'entrée du parc, qui est l'unique accès utilisable par les véhicules de service.

Le parc est géré par la mairie de la commune où se trouve l'établissement.

### **Annexe 2**

#### **Cahier des charges imposé à la société de nettoyage**

Services de nettoyage quotidien et ponctuel du bâtiment, y compris les escaliers extérieurs et le lavage de la vitrerie d'un établissement culturel
Cahier des clauses techniques particulières

Personne publique :

Ministère de la culture et de la communication

Etablissement culturel

Etabli en application du code des marchés publics

Sommaire

Article 1 - Objet du marché

### **Article 2 – Organisation générale des travaux**

#### **2.1. Horaires d'exécution**

2.1.1 Horaires de travail

2.1.2 Jours fériés et chômés

#### **2.2 Conflits et grève**

2.3 Accessibilité des locaux

3.1 Plan de travail général

3.2 Suivi quotidien

3.3 Suivi mensuel

3.4 Préparation des expositions

## **Article 4 – Qualité recherchée**

- 4.1 Généralités
- 4.2 Les produits de nettoyage
- 4.3 Sols thermoplastiques
- 4.4 Peintures de sols
- 4.5 Sols moquette, tapis et paillasons
- 4.6 Sols carrelés et faïences murales des sanitaires
- 4.7 Sols en pierre
- 4.8 Sols en parquet
- 4.9. Prestation de nettoyage de la vitrerie
- 4.10 Graffitis
- 4.11 Délai d'intervention lors d'incident

## Article 5 - Composition et qualification du personnel

- 5.1 Encadrement

## **5.2 Personnel d'exécution**

Article 6 – Locaux de service

Article 7 – Moyens logistiques

## **Article 8 – Branchements et fluides**

## Article 9 - Sécurité

- 9.1 Généralités
- 9.2 Protection des personnes

## **Annexes**

Article 1 - Objet du marché

Le présent marché a pour objet :

- le nettoyage quotidien et ponctuel de l'établissement culturel, y compris les escaliers extérieurs, la vitrerie (dont les verrières) - : les salles d'exposition (hors objets exposés), les locaux administratifs et du personnel, les sanitaires (y compris la fourniture des divers consommables) et les locaux techniques.
- la fourniture du savon, papier hygiénique et approvisionnement de ces distributeurs
- la mise à disposition et l'entretien de boîtes destinées à la collecte des protections périodiques usagées, dans les toilettes dames et mixtes
- l'approvisionnement des boîtiers désodorisants d'air, la vérification et l'entretien de ces boîtiers.

## **Article 2 – Organisation générale des travaux**

### **2.1 Horaires d'exécution**

#### 2.1.1 Horaires de travail

Les horaires de travail sont fixés comme suit :

- nettoyage des zones d'accueil et espace d'exposition du mercredi au lundi de 7h à 9h (avant l'arrivée du public)
- nettoyage des bureaux et des locaux du personnel tous les jours de 7h à 9h (sauf samedi, dimanche et jours fériés pour les bureaux de l'administration)
- nettoyage des sanitaires, remplissage des porte-savons et des distributeurs de papier hygiénique du mercredi au lundi de 8h à 9h, de 12h à 13h et de 16h à 17h

- nettoyage approfondi de l'ensemble des zones référencées ci-dessus le mardi de 9h à 17h30

### **Poubelles**

Entretien du local poubelles, entretien des bennes, sortie des bennes pour l'évacuation assurée par une société spécialisée, remise en place des bennes.

du lundi au samedi de 8h à 9h.

### **Nettoyage de la vitrerie**

- les locaux administratifs et du personnel (fenêtres, baies vitrées des locaux du personnel)
- l'espace accueil (SAS d'entrée, vestiaire, librairie)
  - les verrières (salles 1, salle 2)
  - les baies vitrées du rez-de-chaussée
  - les vitrines d'exposition (moins de cinq)

Les dates et horaires sont convenus entre le représentant de l'administration et l'entreprise pour le lavage des baies vitrées et des verrières.

### **Nettoyage des locaux techniques**

Les dates et horaires sont convenus entre le représentant de l'administration et l'entreprise.

Le phasage quotidien des différentes tâches s'effectuera en fonction des activités et manifestations programmées dans l'établissement.

### **Suivi signalétique**

Il est demandé à l'entreprise de prendre en charge la pose et la dépose des affiches relatives aux activités de l'établissement culturel dans les éléments mobiliers et immobiliers prévus à cet effet ainsi que le déplacement éventuel de mobilier signalétique.

#### **2.1.2 Jours fériés et chômés**

Selon le planning habituel (cf. § 2.1.) sauf aux dates où l'établissement est fermé (ces dates seront communiquées à l'entreprise lors de la notification du marché).

L'entreprise accepte de se conformer aux instructions qui lui sont données par le représentant de l'administration chargé des contrôles.

L'administration se réserve le droit, si les nécessités du service l'exigent, de prescrire que les travaux commencent plus tôt ou plus tard. L'entreprise ne peut prétendre à aucune indemnité tant que la variation imposée pour le commencement ou la fin des travaux ne dépasse pas une heure. Au-dessus de cette limite, elle peut demander une modification du prix en fournissant à l'appui de sa demande des justifications.

### **2.2 Conflits et grève**

Dans l'hypothèse où un conflit avec le personnel surviendrait au sein de l'entreprise, l'établissement culturel demande que, dans un délai de 24 heures, un palliatif soit mis en place pour assurer les tâches d'entretien courant indispensables au maintien de l'hygiène (le nettoyage des blocs sanitaires ainsi que le ramassage et l'enlèvement des papiers et objets divers dans les zones ouvertes au public et les locaux du personnel).

En cas de grèves dues à la SNCF ou à la RATP, les mêmes dispositions que ci-dessus sont à prévoir.

Ces obligations n'entraînent pas de majoration sur les prestations commandées.

#### **2.3 Accessibilité des locaux**

Afin d'effectuer le nettoyage des locaux pourvus de serrures, l'entreprise se verra confier un certain nombre de passes qui seront à prendre et à déposer chaque jour dans l'armoire à clés électronique sous la responsabilité du chef de site.

### **Article 3 – Méthodologie du travail**

#### **3.1 Plan de travail général**

L'entreprise remet dans un délai de deux mois après la prise du chantier, un plan d'organisation à l'aide de fiches, de plans, de notes, qui est approuvé par le service administratif de l'établissement culturel ainsi qu'un plan d'hygiène et sécurité.

Il mentionne :

- la répartition du personnel dans le bâtiment
- la désignation des personnes utilisant les machines, éventuellement les échafaudages
- les produits et les méthodes employés suivant les types de surfaces rencontrés horizontalement et verticalement
- les dispositions prises pour les contrôles courants et périodiques de la qualité.

**Ce plan est établi en tenant compte de l'architecture du bâtiment, des contraintes horaires, du bordereau des prix et de la nature des tâches.**

L'entreprise peut au cours de cette période probatoire proposer des modifications à ce plan en fonction des contraintes d'exploitation. Avant leur mise en œuvre, ces modifications seront approuvées par le service administratif de l'établissement culturel.

#### **3.2 Suivi quotidien**

Le responsable du site vérifie quotidiennement la bonne exécution des travaux de nettoyage en s'assurant auprès du secrétaire général, ou de son représentant, de la satisfaction des utilisateurs.

Les remarques et demandes des intéressés, positives ou négatives, sont consignées dans un cahier de suivi.

#### **3.3 Suivi mensuel**

Une réunion est prévue en début de chaque mois pour établir :

- le planning des travaux à exécuter durant le mois
- la situation financière du mois précédent
- un point d'information sur les activités de l'établissement culturel pouvant intéresser l'entreprise et affecter ses conditions et calendrier d'intervention
- une appréciation de la qualité du travail fourni, à partir d'une visite des locaux et d'une évaluation des prestations réalisées, établie d'après les fiches de contrôle
- et évoquer tout problème relatif aux prestations.

### **Article 4 – Qualité recherchée**

#### **4.1 Généralités**

L'entreprise se conformera aux normes en vigueur et respectera notamment les normes :

- AFNOR NF X50-790 : activités de nettoyage industriel – lexique de propreté

- EN ISO 9002 : système qualité.

L'entreprise fournit, pour l'exécution des travaux, le matériel et les produits nécessaires.

L'utilisation de balais-serpillières avec seaux à deux bacs est recommandée plutôt que des serpillières simples, de même que des lingettes humides pour l'enlèvement de la poussière.

Les prix au bordereau incluent toutes les fournitures de matériels et produits nécessaires à la réalisation des tâches (détartrant, cires, sacs poubelles, produits de décapage, produits désodorisants, désinfectants, produits ménage, produits anti-graffiti, etc...).

Lors des opérations de nettoyage, toute erreur provoquant des dommages tant aux personnes qu'aux œuvres et matériels sont à la charge financière de l'entreprise.

#### 4.2 Les produits de nettoyage

Les produits doivent être composés de matières propres à assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de les détériorer. Ils doivent être testés avant toute nouvelle application, afin de vérifier les compatibilités avec les matériaux et les éventuelles réactions aux anciens produits mis en œuvre.

Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer au pas après le lustrage. Les produits de lessive et désinfectant ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides. Le savon doit être rigoureusement neutre.

L'administration se réserve le droit de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature utilisés par l'entreprise et de refuser les produits non conformes ou de mauvaise qualité.

L'administration se réserve le droit d'imposer certains produits sans toutefois que l'entreprise puisse prétendre à une majoration de prix.

#### 4.3 Sols thermoplastiques

Les sols thermoplastiques doivent être traités selon les indications du fournisseur, que l'établissement culturel procurera à l'entreprise.

#### 4.4 Peintures de sols

Les peintures de sols doivent être traitées selon les indications du fournisseur que l'établissement culturel procurera à l'entreprise.

#### 4.5 Sols moquette, tapis et paillasons

La moquette, les paillasons et les tapis doivent être traités avec un aspirateur.

Les taches ponctuelles de petites dimensions et les chewing-gums seront traitées au fur et à mesure en entretien courant.

#### 4.6 Sols carrelés et faïences murales des sanitaires

Les sols et murs seront exempts de toute trace de calcaire due au lavage.

Les produits employés quotidiennement doivent posséder des propriétés anti-bactériologiques, désodorisantes, légèrement parfumées et laisser un film donnant un aspect de brillance.

#### 4.7 Sols en pierre

Les sols en pierre doivent être traités selon les indications du fournisseur que l'établissement culturel procurera à l'entreprise.

#### 4.8 Sols en parquet

**Les cires ou huiles employées doivent donner aux parquets un aspect satiné, non brillant, tout en les protégeant des taches de graisse et d'eau.**

**En aucun cas, ils ne doivent pas être glissants, ni donner l'impression de l'être.**

#### 4.9. Prestation de nettoyage de la vitrerie

La vitrerie dans les espaces d'accueil et d'exposition ainsi que dans les locaux du personnel sera exempte de traces et de coulures.

Les baies vitrées et les verrières seront exemptes de toute trace et coulure.

#### 4.10 Graffitis

**Les graffitis doivent recevoir les traitements appropriés et respectueux du support dans un délai maximum de 48 heures.**

#### 4.11 Délai d'intervention lors d'incident

Lorsqu'un incident du type incontinence, vomissure, bris de glace, inondation / fuites d'eau, etc. survient dans le bâtiment lorsque l'entreprise est sur place, celle-ci doit, après en avoir été informée, intervenir dans un délai d'un quart d'heure.

En dehors de ses heures de présence, l'entreprise laissera à la disposition du personnel de la surveillance le matériel nécessaire à une intervention ponctuelle (balai, raclette, sciure, sacs poubelle, etc).

### Article 5 - Composition et qualification du personnel

#### 5.1 Encadrement

Il est demandé à l'entreprise de mettre en place un responsable de site qui aura pour mission d'assurer :

- les relations avec les services de l'encadrement de l'établissement culturel et sa propre direction (cf. article 3.2 du présent CCTP)
- la gestion de son personnel et l'apport de connaissance du métier
- l'organisation et l'adaptation du travail en fonction des conditions d'exploitation, variables suivant les périodes (ouverture au public, montage, accrochage, inauguration, etc.)
- d'une manière générale, l'application des clauses du présent CCTP.

En cas d'absence du responsable de site, l'entreprise devra obligatoirement désigner un suppléant.

La présence dans l'établissement culturel de ce responsable ou de son suppléant est requise tous les jours de l'année tant que des ouvriers de l'entreprise y travaillent.

### **5.2 Personnel d'exécution**

L'entreprise s'engage à ce que soient respectées les dispositions suivantes.

- L'entreprise devra fournir, dans les délais fixés à l'article 4 du présent CCAP, la liste nominative des ouvriers. Cette liste doit être tenue à jour et faire mention des modifications intervenant dans la composition du personnel, notamment si un ouvrier commence ou cesse son travail.
- A l'occasion de l'établissement de la liste nominative et de ses éventuelles modifications, une copie des pièces d'identité nationale ou des cartes de séjour certifiées conformes des ouvriers seront transmises à l'établissement culturel ainsi que les justificatifs attestant de leurs compétences techniques (ou expériences, diplômes, certificats d'employeurs, etc.)
- L'entreprise devra obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel ouvrier, avant sa prise de fonction. Elle soumettra d'autre part son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.
- Le personnel de l'entreprise devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis des tiers.
- L'entreprise devra doter le personnel d'exécution des travaux d'un vêtement de travail. Aucun ouvrier ne sera admis s'il n'est revêtu de son vêtement de travail ou s'il porte une tenue négligée ou sale.
- L'entreprise fournira la liste des formations suivies par son personnel.
- Le personnel a, soit par son ancienneté, soit par ses diplômes des tâches en fonction de ses connaissances (conduite de machines, manipulation d'échafaudages).
- Pour des raisons d'absentéisme ou de congé, l'entreprise peut avoir recours à du personnel intérimaire, sans toutefois que son nombre n'excède 25% de son effectif habituel.
- L'affectation d'un ouvrier dans l'équipe de nettoyage est subordonnée à la présentation d'une carte d'identité sur la base de laquelle l'établissement culturel lui délivre un badge à porter en permanence.

L'administration se réserve le droit de refuser l'entrée ou de demander le départ immédiat de toute personne ne présentant pas les qualités morales, techniques et de comportement requises pour travailler dans l'établissement culturel.

### **Article 6 – Locaux de service**

L'établissement culturel dispose pour le service du nettoyage de locaux qu'il met à disposition de l'entreprise. Avant l'installation dans les locaux, un constat contradictoire entre l'établissement culturel et l'entreprise est établi après une visite commune.

L'entreprise s'engage à entretenir pendant toute la durée du marché, et à restituer en fin de marché, les locaux dans leur état initial. Les frais éventuels de remise en état seront à sa charge.

Liste des locaux :

10. un local de ménage
11. un vestiaire pour les agents de l'entreprise
12. un local de rangement nacelle (2,80m x 1,40m)

En outre, le personnel de l'entreprise a accès aux espaces de repos de l'établissement.

### **Article 7 – Moyens logistiques**

Aucun matériel de l'administration ne sera mis à disposition de l'entreprise.

L'entreprise est équipée au minimum du matériel décrit ci-dessous pour effectuer les travaux figurant dans le bordereau des prix.

Les prix portés dans le bordereau des prix incluent ces obligations et ne peuvent en aucun cas faire l'objet de réclamation.

Les matériels utilisés doivent être aux normes en vigueur. La maintenance et le remplacement des matériels de nettoyage doivent être effectués régulièrement de façon à en assurer le bon fonctionnement et l'efficacité maximum notamment le remplacement des filtres d'aspirateur, le remplacement des chiffons secs et humides, éponges, et tout autre ustensile consommable.

Les matériels de nettoyage qui seront utilisés par l'entreprise dans chaque zone de l'établissement seront décrits avec précision.

L'administration se réserve le droit de refuser à l'entreprise l'utilisation d'un matériel non conforme et de faire procéder au remplacement de ce dernier.

D'une manière générale, l'entreprise doit prévoir ses propres moyens de manutention et d'échafaudage.

## Article 8 – Branchements et fluides

### 8.1 - Fluides

Les fluides (eau, électricité) nécessaires à l'exécution des prestations sont fournis par l'établissement culturel. Dans les zones d'exposition, les points d'eau sont situés dans les blocs sanitaires.

Les vidanges des seaux de ménage peuvent se faire dans les cuvettes des sanitaires, à condition que ces derniers soient dans un état de propreté irréprochable à l'ouverture au public.

L'entreprise devra prendre toutes les précautions afin de ne pas laisser l'eau couler inutilement.

### 8.2 - Branchements

Toutes les prises électriques de l'établissement sont au minimum calibrées pour des intensités de 16 ampères.

L'entreprise devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, elle veillera à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations.

### 8.3 - Utilisation

Il appartient à l'entreprise d'avertir son personnel que l'usage des matériels et des équipements situés dans les locaux, notamment les appareils téléphoniques et machines à photocopier, lui est formellement interdit.

## Article 9 - Sécurité

### 9.1 Généralités

Interdiction formelle de :

5. fumer dans l'ensemble l'établissement culturel
6. toucher aux œuvres exposées, sauf demande particulière du responsable de la maintenance ou de son représentant et en présence d'un personnel scientifique
7. travailler en présence du public avec des machines pouvant être dangereuses pour celui-ci.

### 9.2 Protection des personnes

L'entreprise a pour obligation de fournir dans un délai de deux mois un plan d'hygiène et de sécurité qui doit être soumis pour approbation à la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France.

## **Admission**

L'épreuve d'admission du concours exceptionnel pour l'accès au corps des techniciens des services culturels et des Bâtiments de France débuté par un exposé du candidat sur son expérience professionnelle et les fonctions qu'il a exercées en qualité d'agent ou d'adjoint technique d'accueil, de surveillance et de magasinage ; cet exposé est suivi d'un entretien avec le jury dont l'objectif est d'apprécier la personnalité, les aptitudes, les motivations professionnelles du candidat, sa capacité à se situer dans un environnement professionnel et à s'adapter aux fonctions qui peuvent être confiées aux fonctionnaires du corps.

Au cours de cet entretien, les questions posées par le jury portent sur les connaissances techniques du candidat et sur son expérience professionnelle

**(durée : trente minutes, dont dix minutes maximum d'exposé du candidat ; coefficient : 3).**