

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

### MARCHÉ DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

**Prestations de nettoyage des locaux et fournitures associées  
pour le Centre Inria de Lyon**

**MARCHÉ n° 2025-0013**

**Appel d'offres ouvert**

**CENTRE INRIA DE LYON**

Campus La Doua  
Bâtiment CEI-2  
5- Boulevard Niels Bohr  
CS 52132  
69603 VILLEURBANNE

## Table des matières

1 - Glossaire : .....	4
2 - Description Générale.....	5
2.1 – Prestations concernées .....	5
2.2 – Situation géographique .....	6
3 – Description des prestations régulières et des prestations complexes.....	7
3.1 - Consistance et nature des prestations régulières.....	7
3.2 – Consistance et nature des prestations ponctuelles .....	7
3.3 - Périodicité d'exécution des prestations régulières et ponctuelles .....	8
4 - Organisation de la prestation.....	8
4.1 – Généralités .....	8
4.2 – Consommables .....	9
4.3 – Matériels.....	9
4.4 - Acheminement et stockage du matériel et des produits.....	10
5 - Personnel.....	11
5.1 – Effectifs mis en place .....	11
5.1.1 – Agents de nettoyage.....	11
5.1.2 – Chef d'équipe et chargé d'affaires .....	12
5.2 – Liste nominative du personnel .....	12
5.3 - Les remplacements .....	12
5.3.1 - Disposition en cas d'absence programmée du personnel d'exécution .....	13
5.3.2 - Disposition en cas d'absence non programmée du personnel d'exécution .....	13
5.4 – Comportement du personnel.....	13
5.5 – Vêtements de travail .....	13
6 - Accès Au Site .....	13
6.1 – Autorisation d'accès au site.....	13
6.2 – Remise de badges et clés.....	14
7 - Obligations d'INRIA .....	14
8 – Réunions .....	15
8.1 - Réunion de lancement .....	15
8.2 - Réunion de suivi technique .....	15
8.3 Compte rendu de réunion .....	15
9 - Spécifications diverses .....	15
9.1 - Gestion des déchets .....	16
9.2 - Branchements et fluides : .....	16

9.3 - Cahier de liaison .....	16
10 – Appréciation, contrôle de la prestation et plan de progrès .....	16
10.1 – Critères d’appréciation de la prestation.....	16
10.1.1 - Aspect.....	17
10.1.2 Confort.....	17
10.1.3. Hygiène.....	17
10.2 – Procédures de contrôle .....	17
10.2.1 – Contrôle des prestations par le Pouvoir Adjudicateur .....	17
10.2.2 – Autocontrôle des prestations par le Titulaire .....	18
10.3 – Plan de progrès.....	18
11 - Consignes générales d’hygiène et de sécurité .....	19

## 1 - Glossaire :

<b>Aspiration</b>	Action de récupérer des salissures non adhérentes liquides ou solides par dépression
<b>Aspiro-brossage</b>	Action de récupérer des salissures en profondeur par dépression et brossage simultané
<b>Assainissement</b>	Rendre sain les parois et sols désignés par l'utilisation de produits appropriés à la salissure
<b>Balayage</b>	Action de rassembler à l'aide balai des poussières et déchets se trouvant sur le sol en vue de leur évacuation
<b>Balayage humide des sols</b>	Action de balayer avec un balai à franges imprégnés ou un balai trapèze muni d'une gaze humide ou d'un textile pré imprégné. Cela dans le but de collecter et d'enlever les poussières en limitant leur mise en suspension dans l'atmosphère.
<b>Brossage</b>	Action mécanique d'une mono brosse (sur les moquettes) qui a pour but de redresser la fibre écrasée et déloger les salissures sèches
<b>Consommables de nettoyage et sanitaire</b>	Est entendu par consommables, pour l'ensemble de l'accord-cadre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits d'entretien ;</li> <li>• Sacs poubelles ;</li> <li>• Papier Essuie-main ;</li> <li>• Savon ;</li> <li>• Papier hygiénique ;</li> <li>• Etc...</li> </ul>
<b>Décapage</b>	Opération qui, par action chimique et/ou mécanique, permet l'élimination d'une protection ou d'une couche d'impureté sur un support
<b>Désinfection</b>	Opération de vaporisation ou de projection d'un désinfectant, afin de détruire les germes et bactéries sur des surfaces inertes désignées comme potentiellement contaminées
<b>Détachage</b>	Opération consistant après dépoussiérage, à émulsionner une salissure sur un revêtement à l'aide du matériel et du traitement approprié à la nature de la tâche
<b>Détartrage des sanitaires</b>	Utilisation d'un produit permettant l'élimination de dépôts calcaires sur l'ensemble des éléments sanitaires
<b>Essuyage</b>	Action d'enlever et de collecter les salissures non adhérentes, liquides ou solides, par absorption, colmatage, sur tout support
<b>Lavage avec un détergent et ou un désinfectant</b>	La combinaison de l'action chimique de produits détergents – désinfectants en solution aqueuse et de l'action mécanique d'outils permet de réduire le nombre de micro-organismes de la surface traitée tout en éliminant les salissures adhérentes sur une surface.
<b>Lavage haute pression</b>	Opération de nettoyage de toute surface verticale ou horizontale à l'aide d'une machine à moteur électrique ou thermique permettant par sa mise en œuvre, la production d'eau froide ou chaude sous pression
<b>Lavage manuel des sols</b>	Le lavage manuel d'un sol permet d'éliminer les salissures adhérentes, les tâches, les traces sur les sols durs ou souples (thermoplastiques, PVC, pierres naturelles ou artificielles...)
<b>Lavage mécanique des sols</b>	Le lavage mécanisé des sols permet d'éliminer par l'action mécanique (brossage) associé à l'action chimique (détergent) les salissures adhérentes sur tous les types de sol supportant l'eau (sols durs ou souples : pierre, carrelages, thermoplastiques, linoléum, ciment, bitume, résines synthétiques...).
<b>Lustrage</b>	Opération qui permet d'obtenir une brillance par l'action mécanique de rotation d'un disque approprié avec une monobrosse et/ou une lustreuse

<b>Nettoyage de la vitrerie</b>	Apporter la transparence et l'absence de traces tant sur la vitrerie que sur son encadrement sans endommager les joints
<b>Nettoyage et assainissement des murs et façades extérieurs</b>	Rendre propre par une action mécanique et chimique des parois désignées par la présence de salissures adhérentes. L'action de nettoyage prenant en compte l'utilisation de produits appropriés à la salissure
<b>Nettoyage par injection extraction</b>	Opération qui consiste à injecter et extraire dans la moquette, en une seule opération, un mélange eau + détergent. Cette opération nécessite un deuxième passage, en vue du rinçage avec de l'eau uniquement
<b>Remise en état</b>	Opération permettant, à partir d'un état constaté, d'obtenir un revêtement (sols, parois verticales et horizontales et objets meublants et vitrerie) dont l'état esthétique est proche de l'état original.
<b>Rénovation des moquettes</b>	Opération qui consiste à injecter et extraire dans la moquette un mélange eau + détergent, suivi d'un brossage, suivi d'une autre injection extraction d'un mélange eau + détergent, puis d'un dernier passage d'injection extraction avec de l'eau de rinçage
<b>Sanitaire</b>	Ensemble des installations de propreté (lavabos, water-closets, etc.) d'un lieu. (Souvent pluriel)
<b>« Shampouinage » / Savonnage</b>	Opération permettant de remettre en état les revêtements textiles au moyen d'un produit moussant et détachant par l'action d'une monobrosse

## 2 - Description Générale

### 2.1 – Prestations concernées

Via le présent marché, le Centre Inria de Lyon confie à un prestataire externe le nettoyage de ses locaux. Ces prestations de nettoyage seront réalisées conformément aux normes officielles homologuées applicable à la profession.

Le présent CCTP définit l'ensemble des prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

Il est précisé que le nettoyage des vitres de façade :

- En intérieur : est inclus dans la présente consultation
- En extérieur : fait l'objet d'un marché spécifique par le bailleur (le bâtiment CEI-2 est loué - partiellement- par Inria).

Les éléments suivants sont précisés :

- Le bâtiment CEI-2 dans lequel s'effectuera la prestation est loué par Inria et **occupé majoritairement mais non entièrement** par le centre Inria de Lyon.

Les prestations demandées dans la présente consultation sont donc coordonnées avec les prestations du titulaire du contrat de prestations de nettoyage accordé par le bailleur.

- Inria prévoit d'occuper entièrement le bâtiment à horizon 2026 (ca 2400m<sup>2</sup> vs 1600m<sup>2</sup> utiles à la date de la présente consultation).

Ce point dépend toutefois des autorisations de la direction générale d'Inria d'une part et des services immobiliers de l'Etat d'autre part.

**Les prestations doivent donc être considérées comme évolutives dans le temps, avec modification des surfaces et, le cas échéant, de leur catégorisation.**

Si de nouveaux locaux devaient être pris en charge, ils seraient intégrés dans les mêmes conditions économiques que celles du marché initial.

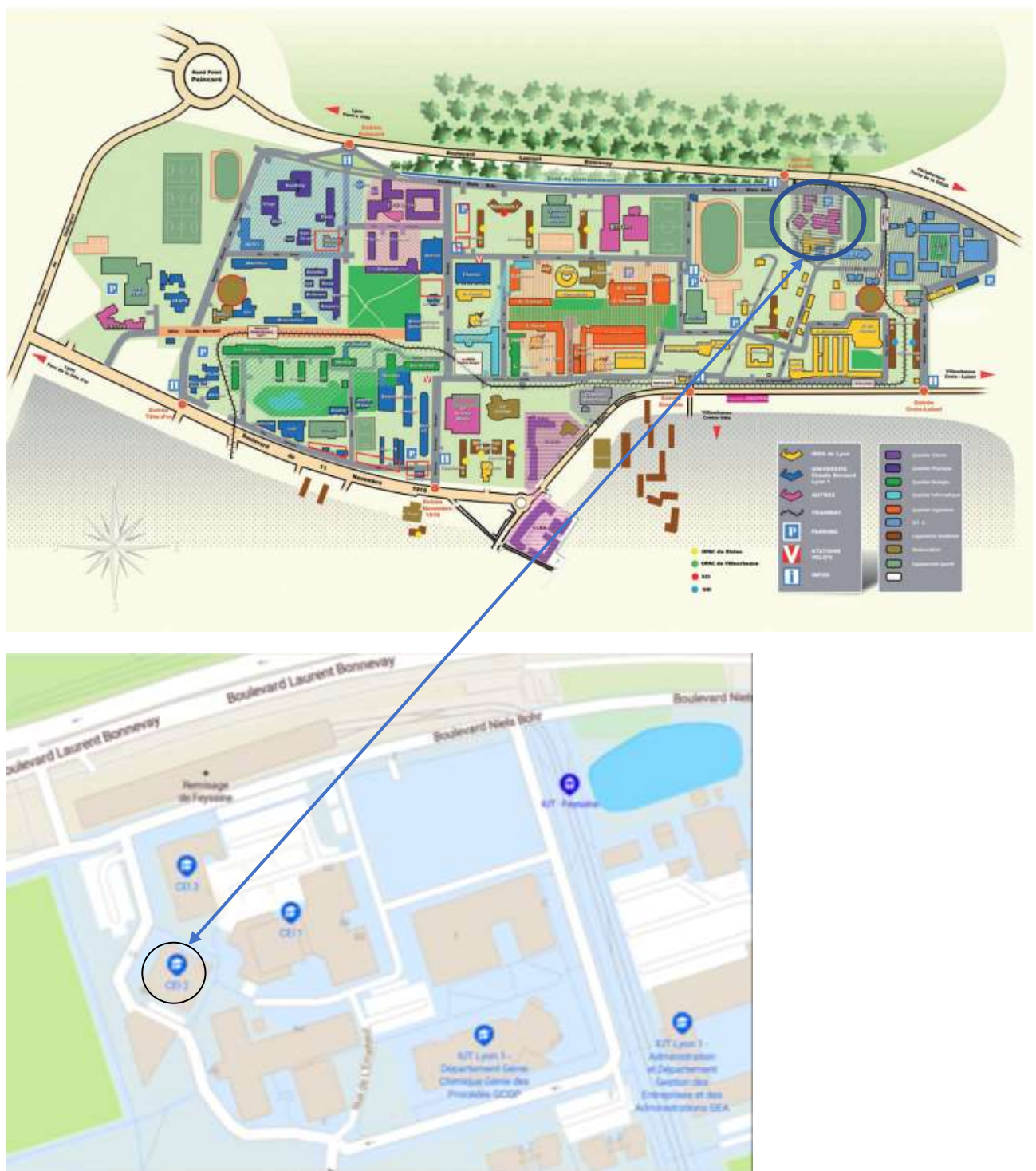
La prise en compte de nouveaux locaux ou parties de bâtiment pourra faire l'objet d'un avenant, ou d'un marché de prestations similaires, le cas échéant

Pour des raisons liées à la sécurité des personnes, le Titulaire ne doit pas pénétrer dans les locaux électriques et/ou locaux signalés comme expressément exclus de l'objet du marché.

En tout état de cause, toutes prestations à proximité de locaux électriques devront être réalisées avec des mesures de sécurité strictes, sans risque pour l'installation et les personnes qui évoluent autour. Une information au personnel sera obligatoire.

## 2.2 – Situation géographique

Le Centre Inria de Lyon est le 9<sup>e</sup> centre de l'Institut national de la recherche en sciences et technologies du numérique et est positionné en région Auvergne – Rhône-Alpes sur le Campus de La Doua à Villeurbanne, 56 Boulevard Niels Bohr.





L'annexe 1 (A à E) au présent CCTP contient les plans du site pour chaque niveau (RdC, R+1, R+2, R+3, R+4).

La typologie des sols du site et les surfaces associées sont précisées dans l'annexe 2.

Ne sont pas représentés les endroits de dépôt des déchets. Ces zones seront présentées à la visite de site, elles sont contractuelles.

### **3 – Description des prestations régulières et des prestations complexes**

L'ensemble des prestations à réaliser sont réparties en deux catégories :

- 1- Les prestations régulières, dont la fréquence d'intervention est définie en amont.  
Ces prestations font partie d'un forfait global.
- 2- Les prestations ponctuelles, dont la fréquence n'est pas connue à l'avance.  
Ces prestations sont sollicitées sur bon de commande émis par le Pouvoir Adjudicateur.

La répartition entre ces deux catégories de prestations est précisée à l'annexe 5 du présent CCTP.

#### **3.1 - Consistance et nature des prestations régulières**

Les prestations régulières regroupent les éléments suivants :

- Le nettoyage, la désinfection et l'entretien courant des bureaux, sanitaires, salles de réunion, espaces communs de circulation et des meublants, espace de pause et déjeuners.
- La fourniture et la mise en place de consommables de nettoyage sanitaires ainsi que leurs supports (papier WC, savon, essuie-mains, sac poubelle, dévidoir, distributeur de savon, ...).
- La fourniture de matériel, d'équipement et des produits nécessaires à la réalisation des prestations de nettoyage, de désinfection et d'entretien du bâtiment.

Ces prestations s'exécutent selon une fréquence pré établie.

#### **3.2 – Consistance et nature des prestations ponctuelles**

Ces prestations seront réalisées sur demande par le responsable du marché du centre Inria de Lyon, matérialisée par l'envoi d'un bon de commande. Dans les 48 heures suivant la réception du bon de commande, le Titulaire communique au représentant d'Inria une date d'intervention.

Les diverses prestations pouvant être sollicitées sont listées à l'annexe 5 du présent CCTP. Globalement, les prestations dites ponctuelles sont relativement exceptionnelles.

Il convient d'apporter des précisions concernant les prestations dites à l'heure de repasse journalière. Celles-ci concernent tout un ensemble de prestations pouvant être sollicitées pour des événements particuliers (événement de célébration dans le centre, prévention d'un risque épidémique ou pandémique, réalisation de travaux dans le centre entraînant un degré accru de salissure, ...).

Le Pouvoir Adjudicateur pourra solliciter tout ou partie des prestations dites à l'heure de repasse telles qu'indiquées dans l'annexe 5 au présent CCTP. Le Titulaire sera rémunéré au temps total passé pour la réalisation des prestations, que celles-ci soient diverses ou non.

### **3.3 - Périodicité d'exécution des prestations régulières et ponctuelles**

Les prestations forfaitaires sont exécutées par l'équipe de nettoyage prévue, du lundi au vendredi entre 6h30 et 09h00.

Les parties pourront convenir d'une évolution de ces horaires. Le cas échéant, Inria pourra imposer un changement de ces horaires si cela s'avère nécessaire en raison d'un changement de circonstances impactant le marché.

Les prestations ponctuelles sur bon de commande peuvent être réalisées pendant ou en dehors des horaires prévus pour les prestations régulières, sur acceptation du centre Inria de Lyon.

Le centre de recherche est ouvert toute l'année. En cas de fermeture exceptionnelle, le responsable des services techniques et généraux et/ou le pilote du contrat en informera le Titulaire.

Le Titulaire devra impérativement soumettre au responsable du marché les éléments suivants mis à jour dès que nécessaires :

- Liste du personnel intervenant sur site.
- Fiche informative du personnel, « Notice individuelle prestataire »
- Répartition, organisation du personnel sur le site
- Planning des prestations régulières pour l'année en cours
- Programmation de prestations exceptionnelles à titre informatif.

## **4 - Organisation de la prestation**

### **4.1 – Généralités**

Les prestations devront être effectuées conformément aux recommandations et spécifications techniques des fabricants des différents équipements et matériaux à nettoyer. Sont annexés au présent CCTP les documents contenant ces diverses recommandations et spécifications techniques (annexe 3).

Pour l'ensemble des surface lavables, le Titulaire adaptera la technique de lavage (balayage humide, Auto-laveuse, aspirateur...) à la configuration et à la surface des lieux.

Les différents mobiliers et éléments meublants entrent dans le cadre de la prestation, (bureaux, armoires, étagères, meubles inox, tables, fauteuils classique et design, lampes de bureaux...).

Le Titulaire mettra en place les équipements, matériels et consommables tels que proposés dans son offre, sous réserve de la validation des échantillons lors de la réunion de mise en place du marché. Les références présentées sont les mêmes sur l'ensemble du site et pour toute la durée du marché.

Sauf accord express d'Inria, le Titulaire ne pourra en aucun cas fournir une référence différente de celle proposée dans son offre, que ce soit de manière temporaire ou unique.

Si le Titulaire souhaite proposer une référence différente, celle-ci devra être de qualité au moins identique à la référence initiale, à un prix au maximum égal. La mise en place d'une nouvelle référence se fera après demande d'autorisation à l'Inria, présentation de la nouvelle référence proposée, et acceptation expresse par Inria.



Inria se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers.

#### 4.2 – Consommables

Le marché comprend également fourniture de consommables pour utilisation par les agents (Voir « *Les consommables de nettoyage et sanitaire* » dans le glossaire, à l'article 1 du présent CCTP) ainsi que la fourniture des sacs poubelles.

Le Titulaire proposera :

- Un papier hygiénique très confortable, sans odeur, résistant et recyclé en tout ou partie.
- Un papier essuie main résistant, confortable, sans odeur et recyclé en tout ou partie.
- Un savon pour mains, sans odeur, le moins polluant possible avec *a minima* un écolabel de confiance EU Ecolabel ou NF environnement, ayant le moins d'allergène possible.
- Un désinfectant pour lunette de toilette avec *a minima* un écolabel de confiance EU Ecolabel ou NF environnement.

Le Titulaire devra proposer des méthodes et objectifs d'utilisation des produits d'entretien. Parallèlement à cette liste, chacun des produits fera l'objet de la rédaction d'une fiche produit portant obligatoirement, mention du nom du produit, de sa provenance, de son conditionnement, de sa destination, de sa convenable utilisation, des mesures de sécurité qui accompagnent son utilisation et des moyens de protection attachés à son utilisation : la fiche de données de sécurité.

Le Titulaire devra mettre en place des stocks tampon sur le site de l'Inria dans un local dédié. Le stock tampon devra, en permanence et *a minima*, contenir les éléments suivants :

- 36 rouleaux de papier hygiénique
- 10 rouleaux d'essuie main
- 10 recharges de désinfectant pour les lunettes de WC (mousse ou liquide)
- 10 recharges de savon pour les mains (mousse ou liquide)
- 10 contenants pulvérisateurs (Sanitaire et vitres et surface)
- 1 conteneur bidon (750ml ou 1l) (WC anticalcaire et produit détartrant)
- 1 contenant bidon 5L (nettoyant sols et surfaces neutre)
- 1 contenant bidon 5L (produit autolaveuse)
- 2 cartons de sac d'aspirateur
- 1 Ensemble de disques de nettoyage approprié aux surface (parquets/carrelage/linoleum)
- 2 cartons de chiffons (chiffons microfibre tricot / non tisse...)

Ce point fera l'objet de contrôles réguliers et inopinés, il s'agit d'une mesure essentielle pour éviter de mettre les agents en difficulté pour la bonne réalisation des prestations.

Nous devons retrouver les produits d'entretien, détergents, détartrants et désinfectants.

Le Titulaire devra mettre en place des livraison régulières pour garantir un approvisionnement en consommable et matériel suffisant à l'exécution du marché.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire procéder à son gré, par les soins d'un laboratoire de son choix à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toutes natures utilisés par le Titulaire du marché. Les frais correspondants sont à la charge de celui-ci en cas de fraude constatée.

#### 4.3 – Matériels

Pour la réalisation des prestations, le Titulaire utilisera ses matériels et équipements qui devront être conformes aux normes homologuées applicables en France. L'ensemble des fournitures, équipements et matériels doit être entretenu par le Titulaire du marché.

Le Centre Inria de Lyon se garde le droit de pouvoir demander la réparation et le cas échéant le remplacement d'un matériel et/ou équipement qui serait défectueux ou suspecté de mettre en risque le bâtiment, ses usagers, ses surfaces et équipements.

Tout matériel défectueux sur la durée du marché devra être remplacé par le Titulaire dans les 48h après le signalement par Inria.

Si un matériel ou équipement présentait un trop grand nombre de dépannages (plus de 15 par an), le Titulaire devra proposer un équipement ou matériel de remplacement dont il supportera l'entière charge financière.

Pour les équipements les plus techniques, l'âge du matériel, la forme de détention (propriété propre, location...) et la forme de mise à disposition (exclusif au site, partagé chez d'autre client...) devra être renseigné.

L'autolaveuse autoportée utilisée dans le cadre du marché ne devra pas dépasser les formats suivants :

- Un poids maximum de 630 kg
- Une taille maximum de 144 cm de long, 90 cm de large et 180 cm de haut avec le chauffeur.

L'autolaveuse autoportée devra être quotidiennement nettoyée et vidangée après son utilisation.

Pour brancher les matériels électriques (aspirateurs...), les personnels de nettoyage ne devront en aucun cas débrancher un matériel (informatique...) en vue de libérer une prise de courant.

Le nettoyage ou le remplacement des différents linges utilisés pour le nettoyage, la désinfections et l'entretien durant l'exécution du marché par le Titulaire sont à la charge du Titulaire.

Les agents devront avoir :

- un chariot de nettoyage professionnel chacun
- les balais nécessaires à la bonne réalisation des prestations par agent (balais, lavage plat, extérieur, intérieur...)
- Les pelles et accessoires nécessaires pour faire le nettoyage des locaux par agent (Ramasse miette, éponge, grattoir, plumeau, tête de loup...).
- Des seaux adaptés au chariot, (presse mâchoire, eau propre et eau de rinçage, petits seaux à hauteur pour nettoyage surface...)
- Aspirateur professionnel par agent.
- Une monobrosse.
- Un injecteur extracteur.

#### **4.4 - Acheminement et stockage du matériel et des produits.**

L'acheminement des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations, à la charge du Titulaire, devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par Inria.

Le Titulaire sera responsable de tout dommage engendré lors de ces livraisons. La remise en état et/ou le remplacement des objets et matériels seront à sa charge.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers et terrasses du bâtiment CEI-2.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet dans des bacs de rétention. En outre, le stockage des produits et équipements devra être limité aux quantités requises aux prestations et aux consommations.

Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents sera interdit.

L'affichage réglementaire sera mis en place par le Titulaire tant sur les contenants des produits que sur le local mis à disposition du Titulaire

Il est impératif que aucun matériel et/ou produit ne soit abandonné dans le bâtiment en dehors des locaux réservés à leur rangement et conditionnement. L'agent d'entretien et par extension le Titulaire du marché range ses équipements, matériels et produits après chaque intervention.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par Inria et aux frais du Titulaire.

Inria met à disposition :

- Un local ( ) pour le stockage des matériels et produits.
- Des vestiaires pour chaque intervenant dans ce même local.

## 5 - Personnel

### 5.1 – Effectifs mis en place

#### 5.1.1 – Agents de nettoyage

Le Titulaire devra présenter le nombre d'agent ainsi proposé constitue un minimum, le Titulaire pouvant mobiliser davantage d'agents de manière ponctuelle ou permanente si cela s'avère nécessaire. Le non-respect des moyens humains minimaux prévus pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues par le présent CCAP, ce y compris en dehors de toute considération relative à la qualité des prestations effectuées.

Le personnel du Titulaire devra être formé au métier d'agent de propreté et d'hygiène, connaître les solutions d'entretien, de nettoyage et de désinfection de locaux de travail.

Dans le cas où un agent exécutant ne parle pas ou ne comprends pas la langue française, le Titulaire prendra toutes les mesures nécessaires visant à assurer sa sécurité et la bonne exécution des prestations conformément aux stipulations contractuelles.

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire est responsable à l'égard des tiers des conséquences des actes de son personnel ainsi que de l'usage des matériels mis en service.

Le Titulaire s'engage à respecter le plan des horaires des travaux préalablement défini par le responsable du marché, ou son représentant.

Conformément aux dispositions figurant dans la Convention Collective des Entreprises de Propreté concernant la qualification des personnels, le Titulaire a l'obligation d'affecter du personnel adapté aux prestations demandées pour la bonne réalisation des travaux.

Le personnel restera sous le seul contrôle hiérarchique et disciplinaire du prestataire, à l'exclusion de tout lien de subordination avec Inria.

La société Titulaire sera tenue d'assurer **la formation continue** de ses agents. Les formations devront porter sur le métier exercé et les techniques qui s'y appliquent et il sera important que le Titulaire s'engage à former son personnel aux gestes de premier secours.

Le Titulaire devra fournir à son personnel tous les matériels de protection nécessaires à l'exécution des prestations. Il veillera notamment à fournir à son personnel des vêtements professionnels à son effigie en quantité suffisante.

### **5.1.2 – Chef d'équipe et chargé d'affaires**

Le Titulaire doit obligatoirement désigner :

- Un chargé d'affaires responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de la bonne exécution et du contrôle des prestations et, d'une manière générale de l'application des clauses figurant au présents marché.  
Le chargé d'affaires est l'interlocuteur principal du pouvoir adjudicateur sur tous les aspects techniques et financiers du marché. Il s'assure de mesurer la qualité et la continuité des prestations réalisées ainsi que la gestion de ses effectifs.  
Cette personne aura pour responsabilité de coordonner les effectifs présents afin que les prestations soient réalisées conformément au planning. Elle encadrera, les remplaçants et les nouveaux arrivants pour que les prises de poste soit le plus efficaces possible.
- Un ou une, chef(fe) d'équipe parmi les agents de nettoyage, dirigeant les opérations sur le site et présent pendant toute la durée exécution.

Ces personnes sont les interlocuteurs privilégiés du Titulaire auprès du responsable du marché du centre Inria de Lyon.

### **5.2 – Liste nominative du personnel**

Dans les 15 jours suivants la notification du marché, le Titulaire transmettra à Inria la liste nominative définitive du personnel affecté aux prestations (Titulaires, remplaçants et volants inclus). Le Titulaire doit s'en tenir à cette liste et devra obtenir l'agrément d'Inria pour toute modification de cette liste, qu'elle soit définitive ou ponctuelle.

La liste servira notamment à établir les badges nécessaires à l'accès aux locaux du Centre Inria de Lyon. Tout agent du Titulaire ne disposant pas de badge se verra refuser l'accès aux locaux. L'ensemble des badges est rendu en fin de marché.

L'Inria pourra demander à ce que le Titulaire ne permette plus à un membre de son personnel d'exécuter les prestations objet du marché en cas de manquement grave et/ou répété à une obligation issue du présent CCAP.

La non transmission de cette liste dans les délais fixés par Inria pourra entraîner, pour les agents du Titulaire, l'interdiction de pénétrer dans les locaux, la mise en œuvre des pénalités. En cas de répétition, la résiliation du marché aux torts du Titulaire sera envisagée

Seul le personnel autorisé par l'administration pourra intervenir sur le site et pénétrer dans les locaux (voir « Accès au site »).

Cette liste sera mise à jour à chaque nouvelle embauche, préalablement à la prise de fonctions effective.

A cet effet, le Titulaire du marché devra fournir à Inria dans ce même délai une fiche intitulée « Notice individuelle prestataire » (en annexe), pour l'ensemble du personnel susceptible d'être affecté au site d'Inria.

### **5.3 - Les remplacements**

Dans la mesure du possible, le Titulaire présentera une liste de personnel volant dédié au remplacement des agents affecté sur le site de l'Inria.

En cas d'absence, la priorité est donnée, par ordre :

- A l'ensemble des sanitaires
- A la zone d'accueil du RdC
- Aux salles de réunion
- Aux espaces communs

### **5.3.1 - Disposition en cas d'absence programmée du personnel d'exécution**

Le Titulaire doit informer le centre Inria de Lyon de toute absence programmée du personnel d'exécution au plus tard 5 jours au maximum avant le début de l'absence. Tout manquement à cette règle pourra entraîner l'application de la pénalité correspondante.

Les remplaçants devront être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le site.

Considérant cela, le Titulaire du marché devra fournir à Inria dans les 5 jours avant le remplacement le document « notice individuelle prestataire » (annexe) pour les remplaçants qui ne seraient pas encore déclarés sur le site, une copie de la carte d'identité recto/verso de l'agent ainsi que le curriculum vitae de cette dernière.

### **5.3.2 - Disposition en cas d'absence non programmée du personnel d'exécution**

En cas d'interruption imprévue du service pour quelque cause que ce soit (impossibilité d'accéder au site, grèves, intempéries, l'absence non prévue d'un des personnels d'exécution.), le Titulaire devra aviser le responsable du suivi de marché chez Inria par SMS ou mail au plus tard dans l'heure à compter de l'interruption.

Les mesures nécessaires seront prises d'un commun accord afin d'assurer la continuité du service afin la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

## **5.4 – Comportement du personnel**

Le personnel du Titulaire devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche et d'une attitude réservée à l'égard des tiers et des agents de l'administration.

Le personnel du Titulaire prendra connaissance du règlement intérieur national (annexe) et local et s'engagera à le respecter.

Les agents exécutants devront impérativement faire preuve de la plus grande correction et sont soumis à une obligation de réserve et de discrétion.

## **5.5 – Vêtements de travail**

Le Titulaire doit doter le personnel d'exécution d'une tenue réglementaire appropriée aux tâches à accomplir.

La fourniture, l'entretien et le remplacement de ces tenues est à la charge exclusive du Titulaire. Le centre Inria de Lyon se garde le droit de solliciter l'agent responsable chez le Titulaire pour signaler tout manquement à ce point.

Les agents doivent être identifiables et identifiés, sans quoi Inria se réserve le droit de mettre en œuvre toute mesure appropriée.

## **6 - Accès Au Site**

### **6.1 – Autorisation d'accès au site**

A partir de la date de communication de la liste nominative des personnels ou des nouvelles affectations, Inria se réserve la possibilité de refuser l'accès au site à un agent employé par le Titulaire. Ce refus devra être motivé.

Le Titulaire du marché devra alors proposer le remplacement immédiat de la personne concernée.

**Par ailleurs, dans la mesure où une partie du centre Inria de Lyon est classé « Zone à Régime Restrictif », (ZRR) chaque personnel du prestataire intervenant dans ces zones devra fournir à Inria les documents suivants :**

- **Fiche prestataire type INRIA (voir annexe)**
- **Carte d'identité en cours de validité**
- **Curriculum Vitae depuis le bac et ou depuis première activité professionnelle**
- **Une attestation, justificatif de domicile**

- **Le contrat de travail du salarié**
- **Fiche de poste à entête chez Inria**

Le dossier de l'agent salarié du Titulaire du marché doit faire l'objet d'un accord ministériel avant toute intervention dans les locaux d'Inria.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de retirer le droit d'accès à tout agent employé pour l'exécution du marché qui ne donnerait pas satisfaction dans l'exécution de la prestation attendue, qui aurait présenté un comportement déplacé, ou dont la situation administrative ne serait plus conforme aux exigences de sécurité propres à Inria.

L'agent concerné se verrait interdire l'accès au site et devrait être immédiatement remplacé par le Titulaire du marché.

Cette décision ne donnera lieu à aucune indemnité et ne pourra, en aucun cas, être invoquée pour justifier d'une diminution, même provisoire, des prestations exécutées.

Les dispositions du présent article s'appliquent intégralement au personnel des éventuels sous- traitants.

Le Titulaire déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, préposés ou sous-traitants qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction consécutive à la mise en application du présent article.

## **6.2 – Remise de badges et clés**

Inria s'engage à mettre à disposition du personnel exécutant un badge d'accès nominatif pour l'entrée du bâtiment, ainsi qu'une clé-passe et/ou les codes d'accès des locaux sous blocs-codes. NB : Au cours du marché, les clés pourraient être remplacées par des serrures intelligentes suite à une évolution du contrôle d'accès. Dans cette attente, le personnel exécutant pourra accéder aux locaux fermés à clés ou munis d'un système de contrôle d'accès/blocs codes.

Une boîte à clé est mise en place pour le stockage des clés afin qu'aucune clé ne quitte le bâtiment.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire, l'agent ou le/la chef(fe) d'équipe avisera la personne en charge du suivi de marché chez Inria.

En fin de marché, l'ensemble des clés et des badges, et plus largement tous les éléments mis à la disposition du Titulaire et de ses agents, doivent être impérativement restitués et ce en bon état, toute perte ou dégradation pouvant entraîner l'application de la pénalité correspondante.

## **7 - Obligations d'INRIA**

Le Pouvoir Adjudicateur s'engage à fournir toutes les informations utiles au Titulaire pour lui permettre d'exécuter les prestations de nettoyage des locaux du centre Inria de Lyon dans les meilleures conditions possibles.

Inria devra sensibiliser l'ensemble des agents du Titulaire sur les questions de sécurité, de sûreté et d'incendie spécifique au site tout au long de l'année.

Un affichage des consignes de sécurité et des bonnes pratiques à avoir en cas d'incendie sera réalisé dans le local des agents d'entretien.

La personne publique s'engage à mettre en œuvre les équipements nécessaires pour que les salariés puissent mettre leurs affaires personnelles sous clé et ranger leur tenue de travail.

Les salariés du Titulaire peuvent, soit directement, soit au travers du chef d'équipe ou du chargé d'affaire, signaler un besoin, un risque ou réagir sur l'environnement de travail auprès des services généraux, du responsable des marchés logistiques ou de son supérieur.

Le/la chargé(e) de prévention d'Inria peut être sollicité(e) pour toutes les questions qui auraient un rapport de près ou de loin avec l'activité du Titulaire et la coactivité des usagers et des agents d'entretien. Sa qualité de chargé(e) de prévention lui impose une réserve si des questions sensibles venaient à être soulevées.

Inria s'engage à établir un plan de prévention avec le Titulaire pour identifier les potentiels risques liés à l'activité exercée sur le site et apporter des mesures ou des réponses face à ces risques.

Inria se doit de tout mettre en œuvre pour garantir la sécurité et la sûreté des travailleurs qui interviennent sur le site.

Inria a obligation de faire respecter les règles de sécurité et de sûreté *a minima* de ce qui couvre pour ses usagers. Tous manquements à des règles de sécurité, toutes absences de certificats d'usage de machine ou de produit feront l'objet de l'arrêt de la prestation par Inria et/ou un de ses représentants.

## 8 – Réunions

Outre les deux types de réunions décrites ci-après, des réunions ponctuelles pourront être sollicitées par l'une ou l'autre des parties tout au long de l'exécution du marché, afin d'échanger sur tout sujet en lien avec la prestation.

### 8.1 - Réunion de lancement

Une réunion de lancement est organisée après la notification du marché. Elle reste à l'initiative d'Inria.

Cette réunion a pour objet de :

- Présenter les responsables de l'exécution du marché chez le Titulaire (personnel d'encadrement, responsable technique et équipe d'intervention et le responsable de la conduite du marché d'Inria.
- Fournir la liste nominative du personnel affecté à l'exécution du présent marché, ainsi que le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement responsable de l'exécution des prestations,
- Rappeler les exigences générales du marché et vérifier qu'elles sont comprises et prises en compte,
- Définir le planning d'intervention,
- Rappeler la prestation programmée et l'autocontrôle mis en place dans une fiche de procédure.

### 8.2 - Réunion de suivi technique

Au cours de l'exécution du contrat, au minimum une réunion **mensuelle** est organisée :

- Pour faire le point sur la qualité des prestations et contrôler ces dernières par un échantillonnage de bureaux et ensemble des sanitaires du site plus un contrôle des consommables,
- Pour aborder les difficultés d'exécution du marché : dysfonctionnement ou non-respect des objectifs fixés, révision du planning d'intervention,
- Pour programmer les opérations spécifiques (entretien trimestriel, semestriel...),
- Pour lister les actions à mener.

Ces réunions pourront être organisées en fonction du besoin à l'initiative du Titulaire ou d'Inria.

### 8.3 Compte rendu de réunion

Les comptes rendus de réunions et de contrôle qualité sont établis par le Titulaire et validé par Inria. Le compte rendu de réunion et de contrôle est transmis, à INRIA dans les 5 jours, suivant leur tenue.

Le compte rendu de réunion et de contrôle qualité est contractuel tout manquement à sa rédaction et transmission fait l'objet d'une pénalité.

## 9 - Spécifications diverses

### **9.1 - Gestion des déchets**

A l'issue des prestations, les sacs poubelles contenant les divers déchets résultant du nettoyage devront être évacués par les soins des agents de nettoyage en respectant les consignes de tri appliquées sur le site.

Les poubelles et déchets recyclables et non recyclables sont vidées selon périodicité requise au niveau du local à conteneurs (derrière le parking à vélos sur site).

Les déchets « compost » sont recyclés selon périodicité requise dans la poubelle de compost au 1er étage du bâtiment CEI-1, à proximité immédiate du CEI-2.

**Les déchets "papier" sont à apporter selon périodicité requise dans la zone d'accueil du bâtiment CEI-1 pour recyclage**

**Les déchets "verre" sont à apporter selon périodicité requise au bac de récupération de verre du campus (pour bac le plus proche = Allée des Arts).**

### **9.2 - Branchements et fluides :**

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

Les rallonges et équipements électriques du Titulaire du marché devront être en très bon état de fonctionnement et conformes aux réglementations en vigueur.

Le Titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

L'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier est interdit au Titulaire et à ses agents.

### **9.3 - Cahier de liaison**

Un cahier de liaison sera mis obligatoirement sur le site dès la prise de marché du Titulaire dans le bureau du pilote du marché.

Il est à disposition pour consigner les réflexions relatives à l'entretien des locaux conformément à leur description.

Il servira également aux agents du Titulaire pour signaler les dysfonctionnements éventuels.

## **10 – Appréciation, contrôle de la prestation et plan de progrès**

### **10.1 – Critères d'appréciation de la prestation**

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et décrits dans le marché ou dans son offre pour atteindre le résultat défini dans les stipulations contractuelles.

Si les moyens initialement mis en œuvre s'avèrent insuffisants pour assurer le respect des exigences contractuelles, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens supplémentaires pour la réalisation, à ses frais et sans augmentation du montant initial annexé à l'acte d'engagement, d'une prestation conforme aux stipulations du marché.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

Leur qualité devra être satisfaisante au regard des trois critères ci-après : aspect, confort, hygiène.



Le niveau de qualité de chacun de ces critères est fonction de la nature même des locaux et de leur équipement, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation et enfin de la qualité des opérations de nettoyage. Ces critères sont définis ci-après :

#### **10.1.1 - Aspect**

Il s'agit de la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements (absence de papier ou de saleté au sol, salissures, poussière...).

Les prestations devront évidemment être adaptées aux lieux. Notamment, les blocs sanitaires et la zone d'accueil exigeront des prestations particulièrement soignées.

#### **10.1.2 Confort**

Il s'agit de l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être (olfactives, tactiles, auditives) :

- En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs. Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.
- En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact (grasse, collante, aspect de rugosité liée à de la saleté)
- En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés (Fiche de Données Sécurité) pour l'entretien des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

#### **10.1.3. Hygiène**

Il s'agit de l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la conservation de la santé. Elles reposent sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, ne pas provoquer de pollution par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

### **10.2 – Procédures de contrôle**

La réception des prestations, dont la procédure est précisée dans le CCAP, se basera sur les contrôles ainsi réalisés.

Si les effectifs minimaux à mettre en place constituent des obligations de moyens, les prestations de nettoyage à effectuer sont concernées par une obligation de résultats quant à la qualité attendue, telle que définie par le CCTP. Toute qualité inférieure aux attentes ou toute prestations non effectuées sera considérée comme un manquement aux obligations contractuelles et pourra entraîner l'application des pénalités correspondantes.

#### **10.2.1 – Contrôle des prestations par le Pouvoir Adjudicateur**

Des visites de contrôle sont réalisées chaque mois par le responsable du marché chez Inria. Le Titulaire est tenu de s'y prêter. Par ailleurs, à tout moment, le représentant du Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité d'effectuer des contrôles inopinés sur tout ou partie des prestations effectuées ou à effectuer. Le Titulaire devra se conformer à ces divers contrôles et faciliter leur tenue autant que possible.

Les contrôles auront pour objet de vérifier que la prestation se déroule conformément aux engagements qualitatifs et quantitatifs du Titulaire, tant dans les prestations exécutées que les fournitures mises à dispositions.

Inria pourra imposer au Titulaire la présence de l'un de ses représentants lors des procédures de contrôle.

Tout manquement aux obligations contractuelles sera consigné par écrit et transmis en suivant au Titulaire, qui s'engage à remédier sans délai aux problèmes rencontrés.

Tout manquement pourra donner lieu à l'application des pénalités correspondantes. En outre, en cas de non-respect des obligations contractuelles qualitatives et/ou quantitatives, il pourra être appliquée une réfaction sur les sommes dues au Titulaire, proportionnelle aux imperfections constatées.

Le responsable des services et son pilote du marché disposeront de « **fiches de contrôle** » qui lui permettent d'effectuer une vérification afin d'apprécier l'exécution et la qualité des prestations.

Ce contrôle est effectué à des dates programmées en présence du personnel encadrant ou immédiatement après la prestation.

Ces fiches seront visées par l'exécutant ou le représentant de la société et le représentant du centre de recherche Inria de Lyon.

La mesure de l'atteinte des objectifs et le contrôle contradictoire de la qualité de l'exécution des prestations, en présence des deux parties, seront transcrits dans un compte rendu transmis au plus tard 15 jours après la date de tenue du contrôle. Ce document est contractuel et permettra au pouvoir adjudicateur de justifier de pénalité pour défaut de qualité de la prestation par constat dès lors que le défaut de qualité est non conforme aux clauses du marché.

Toutes défaillances ou retard dans les prestations à accomplir seront par ailleurs consignés sur le cahier de liaison et feront l'objet d'un mail au chargé d'affaires.

En cas de manquement important et/ou répété à ses obligations, le Titulaire sera invité par l'Inria, par lettre recommandée avec accusé de réception, à présenter des explications écrites.

Le chef d'équipe encadrant le personnel chargé de l'exécution de la prestation prendra connaissance des remarques annotées sur ce cahier ou registre de liaison chaque semaine et le paraphera. Il peut également noter sur ce cahier ou registre de liaison tout problème rencontré lorsqu'il exerce ses activités.

A cet effet, il devra être tenu compte des risques particuliers que représentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les déchets.

#### **10.2.2 – Autocontrôle des prestations par le Titulaire**

Le Titulaire devra suivre la procédure d'autocontrôle sur laquelle il se sera engagé dans le cadre de son offre. Tous les résultats de cette procédure d'autocontrôle devront être communiqués à l'Inria, selon une périodicité convenue et définie entre les parties lors de la réunion de lancement du marché.

Cette procédure d'autocontrôle devra permettre au Titulaire une amélioration continue des prestations fournies et servira notamment de base au plan de progrès mentionnés dans un article suivant.

#### **10.3 – Plan de progrès**

De par sa connaissance du métier et de ses particularités, le Titulaire devra fournir à l'Inria un plan de progrès relatif aux prestations objet du présent marché.

La première année d'exécution du marché devra permettre au Titulaire de faire un état des lieux de l'existant, des forces et faiblesses rencontrées, servant de point de départ à l'élaboration d'un plan de progrès.

A compter de la deuxième année, le Titulaire devra ainsi formaliser un plan de progrès et le communiquer au Pouvoir adjudicateur. Une réunion sera organisée entre les parties afin de discuter des propositions du Titulaire et de mettre en place tout ou partie des actions recommandées. Le cas échéant, la mise en place

du plan de progrès pourra donner lieu à la formalisation d'un avenant au marché si cela s'avérait nécessaire.

Sans que cette liste ne soit exhaustive, le plan de progrès pourra concerner les axes suivants :

- L'amélioration de la qualité des prestations permettant notamment une meilleure satisfaction des usagers, sans que cela ne se traduise par une hausse des coûts.
- La génération de gains économiques, tout en conservant une qualité de prestation au moins égale, et dont les bénéfices seront partagés entre les parties.
- L'optimisation de l'exécution des prestations.
- Une meilleure prise en compte de l'aspect environnemental dans le cadre de l'exécution des prestations.
- Une meilleure prise en compte de la dimension sociale dans le cadre de l'exécution des prestations.

## **11 - Consignes générales d'hygiène et de sécurité**

Outre les stipulations contractuelles du CCAP relatives à l'hygiène et la sécurité, le Titulaire s'engage à observer et à faire observer par ses agents, les règles d'hygiène et de sécurité internes à Inria.

Pour leur part, les agents de propreté du Titulaire sont également soumis à des règles et contraintes inhérentes à leurs emplois. Ces règles devront être connues de l'ensemble des agents.

Inria et le Titulaire s'engagent à respecter les principes généraux de prévention, tels que définis par le code du travail au Titre II du premier livre, de l'article L4121-1 à l'article L4121-5, et à rédiger et signer conjointement un Plan de prévention en application de la section 3, plan de prévention du code du travail de l'article 4512-6 à l'article 4512-12.

Ce Plan de prévention définira et évitera les risques professionnels qui pourraient résulter de l'exercice simultané et, en un même lieu, des activités des deux entreprises.

Sa rédaction sera précédée d'une inspection commune préalable lors de laquelle les points suivants seront précisés :

- Délimitation des zones d'intervention et des zones d'accès interdit ;
- La matérialisation des zones dangereuses ;
- Indications sur la signalisation, la signification des pictogrammes
- Indication des voies de circulation des personnels et des véhicules ;
- Indication d'accès aux locaux ;
- Repérage des sources de danger et les risques dus à l'interférence ;
- Consignes de sécurité, en cas d'incident, d'accident ;
- Indication des emplacements de stockage des produits et matériels nécessaires à l'entreprise utilisatrice ;
- Définition, si besoin, des conditions de fourniture de matériel, de fluide, par l'entreprise utilisatrice ;
- Repérage des locaux sanitaires, des vestiaires...

Indépendamment de ce Plan de prévention, l'entreprise intervenante respectera scrupuleusement le point élémentaire de sécurité suivant : la fermeture de l'ensemble des fenêtres après chaque intervention.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Le Titulaire est, notamment, tenu d'assurer la protection de son personnel lorsqu'il travaille seul. Cette protection doit être assurée par la mise à disposition d'un système PTI « Protection du Travailleur Isolé ».