

Consultation n°2025-015

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**Services de nettoyage et d'entretien  
du campus de Metz de CentraleSupélec**

## Table des matières

<b>1. Préambule .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Contexte .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Objet du marché .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Prestations attendues.....</b>	<b>5</b>
4.1. Prestations récurrentes .....	5
4.1.1. Description des prestations récurrentes.....	5
4.1.2. Fourniture des consommables et des produits utilisés.....	5
4.1.3. Prestations récurrentes : extérieur.....	6
4.1.4. Prestations récurrentes : logistique.....	6
4.2. Prestations ponctuelles sur bordaux des prix unitaires (BPU) .....	6
4.3. Prestations ponctuelles : cas particulier « Gestion des évènements ».....	7
<b>5. Performances environnementales et responsables.....</b>	<b>7</b>
5.1 Les consommables et les produits utilisés .....	7
5.2 La gestion des déchets .....	8
5.3 Maîtrise des émissions de gaz à effet de serre .....	9
5.3.1 Maîtrise des consommations d'énergie et d'eau .....	9
5.3.2 Maîtrise des émissions de gaz à effet de serre liée au transport .....	9
5.4 Politique sociétale .....	9
<b>6. Modalités de prise en charge des bâtiments.....</b>	<b>9</b>
6.1. Liste des intervenants.....	10
6.2. Fiches « produits ».....	10
6.3. Document d'organisation .....	10
6.4. Locaux mis à disposition .....	10
6.4.1. Locaux mis à la disposition du titulaire .....	10
6.4.2. Acheminement et stockage des produits.....	10
6.4.3. Fourniture.....	11
<b>7. Suivi des prestations et contrôles .....</b>	<b>11</b>
7.1. Pilotage de la prestation.....	11
7.2. Prestations opérationnelles .....	12
7.2.1. Organisation et horaires d'intervention .....	12
7.2.2. Calendrier.....	12
7.2.3. Effectifs.....	13
7.2.4. Modalités de correction des manquements.....	13

7.2.5.	<i>Signalement de dysfonctionnements .....</i>	<i>14</i>
7.2.6.	<i>Les objets trouvés.....</i>	<i>14</i>
7.3.	<i>Indicateurs de suivi de la prestation.....</i>	<i>14</i>
7.4.	<i>Contrôle Qualité.....</i>	<i>15</i>
7.4.1.	<i>Premier niveau : l'auto contrôle par le titulaire .....</i>	<i>15</i>
7.4.2.	<i>Deuxième niveau : le contrôle contradictoire .....</i>	<i>15</i>
7.4.3	<i>Le contrôle inopiné.....</i>	<i>15</i>
7.4.4	<i>Critère de contrôle de la qualité.....</i>	<i>16</i>
<b>8.</b>	<b>Obligations du titulaire .....</b>	<b>17</b>
8.1	<i>Badges d'accès aux locaux.....</i>	<i>17</i>
8.2	<i>Tenue vestimentaire.....</i>	<i>18</i>
8.3	<i>Formation du personnel .....</i>	<i>18</i>
8.4	<i>Visites médicales .....</i>	<i>18</i>
8.5	<i>Comportement.....</i>	<i>18</i>
8.6	<i>Discipline.....</i>	<i>19</i>
8.7	<i>Difficultés pour l'accomplissement des prestations et communication.....</i>	<i>19</i>
<b>9.</b>	<b>Produits et Matériels .....</b>	<b>20</b>
9.1	<i>Description.....</i>	<i>20</i>
9.2	<i>Provenance et qualité des produits .....</i>	<i>20</i>
<b>10.</b>	<b>Phase de réversibilité .....</b>	<b>20</b>
<b>11.</b>	<b>Conditions applicables diverses .....</b>	<b>21</b>
11.1	<i>Devoir de conseil .....</i>	<i>21</i>
11.2	<i>Veille réglementaire et normative.....</i>	<i>21</i>

## 1. Préambule

---

Les éléments ci-après sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager la responsabilité de l'Ecole CentraleSupélec.

Ainsi :

- ✓ Les surfaces annoncées dans les annexes ont été relevées sur plan.
- ✓ L'établissement appréciera toutes suggestions d'organisation ou de conseils donnés par le titulaire pour améliorer l'ensemble des prestations.

## 2. Contexte

---

CentraleSupélec est un Établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) constitué sous la forme d'un Grand Établissement, relevant de la tutelle conjointe du ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du ministère de l'Économie, de l'industrie et du numérique.

Le 1er janvier 2015, CentraleSupélec voyait officiellement le jour, unissant définitivement l'École Centrale Paris et Supélec, deux grandes écoles d'ingénieurs françaises. Depuis 2009, les deux Écoles n'ont cessé de renforcer leurs partenariats et collaborations dans l'objectif de couvrir la totalité de leurs activités (formation initiale, recherche et formation continue) et d'affirmer les valeurs partagées d'excellence, d'innovation, d'entrepreneuriat, d'ouverture internationale et de leadership.

Aujourd'hui, CentraleSupélec se compose de 3 campus situés à Gif-sur-Yvette (Essonne), à Metz (Moselle) et à Rennes (Ille-et-Vilaine).

Le bâtiment du campus de CentraleSupélec à Metz est fréquenté par environ 260 étudiants, doctorants et environ 55 personnels ainsi que, selon les circonstances (congrès, ateliers, portes ouvertes, etc.) par du public extérieur.

## 3. Objet du marché

---

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières concerne l'exécution de prestations récurrentes et ponctuelles de nettoyage et d'entretien des locaux du campus de l'Ecole CentraleSupélec à Metz.

Le marché public contracté entre CentraleSupélec et le titulaire sera soumis à une obligation de résultats basée sur :

- ✓ Les engagements décrits dans le mémoire technique du titulaire en termes de moyens (nombre d'heures et de personnes par qualification, nombre et type de matériels, affectés par bâtiment) et d'organisation,
- ✓ La conformité aux fréquences d'intervention demandées par CentraleSupélec (décrite dans Annexe 1 Détail des locaux et fréquence),
- ✓ La qualité des prestations,
- ✓ La satisfaction des usagers.

CentraleSupélec sera attentif à la bonne compréhension générale de nos spécificités et de nos besoins. Des références d'autres établissements supérieurs seront demandés dans le cadre de la consultation.

## 4. Prestations attendues

---

Les prestations qui pourront être confiées au Titulaire dans le cadre de ce contrat sont de deux natures :

- Des prestations dites récurrentes, pour l'entretien courant des différents types de locaux,
- Des prestations dites « ponctuelles » réalisées sur demande expresse de CentraleSupélec ou de ses partenaires après validation de CentraleSupélec (comme indiqué à l'article 4.2).

Le Titulaire réalisera les prestations récurrentes et ponctuelles avec ses propres matériels et produits d'entretien. Ces matériels et produits devront être conformes à la réglementation en vigueur.

### 4.1. Prestations récurrentes

#### 4.1.1. Description des prestations récurrentes

Les prestations exigées et leur fréquence par locaux et bâtiments sont détaillées dans Annexe 1 Détail des locaux et fréquence.

Ces prestations se tiendront du lundi au vendredi, entre 6h et 9h.

Le Titulaire définira et proposera les protocoles et les produits adaptés ainsi que les fiches techniques pour chaque typologie de locaux. Ces fiches seront transmises à CentraleSupélec et tout changement fera l'objet d'une mise à jour.

Par ailleurs, si nécessaire des protocoles spécifiques d'entretien (produits à utiliser, précautions, etc.) seront définis avec le titulaire pour les espaces particuliers ainsi que sur la spécificité des fréquences selon utilisation, saisonnalité ... détaillée dans Annexe 1 Détail des locaux et fréquence.

Aucune intervention du titulaire n'est autorisée dans :

- les laboratoires et salles de manipulation,
- les armoires et gaines techniques,
- les murs et cloisons au-dessus de 3m,
- les cuisines collectives, des organes de fonctionnement des machines, des capots de machines.

#### 4.1.2. Fourniture des consommables et des produits utilisés

La fourniture et l'approvisionnement des consommables sont compris dans les prestations récurrentes et à la charge du titulaire. Le prix des fournitures nécessaires à la réalisation de la prestation est donc à inclure dans le montant forfaitaire.

Il convient au titulaire d'adapter le stock de consommables en fonction des prestations récurrentes attendues mais également de l'activité événementielle du campus.

La pose des appareils de distribution et leur maintenance sont à la charge du titulaire après validation du matériel par CentraleSupélec.

Les produits utilisés et les consommables devront avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen ou équivalent. La santé et le bien-être des salariés sont en partie conditionnés

par la qualité des produits d'entretien utilisés au sein de l'entreprise. D'où l'intérêt de privilégier des produits de bonne qualité, en l'occurrence des produits biologiques.

#### **4.1.3. Prestations récurrentes : extérieur**

L'entretien des encadrements des ouvertures/fenêtres des bâtiments (sur le foncier de CentraleSupélec) est à la charge du titulaire.

#### **4.1.4. Prestations récurrentes : logistique**

Les missions logistiques complémentaires demandées au titulaire sont les suivantes :

1. Dans chaque bâtiment, des salles de réunion (fermées ou dans les espaces ouverts) ainsi que des salles d'enseignement sont réparties. CentraleSupélec demande au titulaire de s'assurer lors de son passage quotidien que l'ensemble de ces salles est doté des éléments logistiques pour fonctionner correctement (feutres, craies, chiffons ...), que les chaises et tables sont en ordre et que les tableaux (blancs ou craies) sont systématiquement effacés. Les consommables seront fournis par CentraleSupélec.
2. Dans l'ensemble des espaces ouverts du campus, le titulaire sera en charge de la remise en place du mobilier lors de son passage quotidien.
3. Des photocopieurs (5 photocopieurs sur l'ensemble du bâtiment) sont présents dans divers espaces ouverts au sein du bâtiment. Le titulaire devra veiller à leur approvisionnement en papier et à leur entretien et remise en ordre.
4. Dans certains sanitaires féminins CentraleSupélec a mis à disposition des distributeurs d'hygiène féminine. Il est demandé au titulaire de les recharger en consommables. Les consommables sont à la charge de CentraleSupélec.

Le titulaire doit faire remonter toute anomalie constatée.

## **4.2. Prestations ponctuelles sur bordaux des prix unitaires (BPU)**

Ces prestations sont réalisées sur demande expresse de CentraleSupélec et feront obligatoirement l'objet d'un bon de commande. Elles sont listées en tant que « Prestations ponctuelles » et figurent [Annexe 2 annexe financière](#).

Le demandeur peut être une autre entité que CentraleSupélec, un partenaire ou une association étudiante mais la demande ne sera effective que si l'interlocuteur CentraleSupélec valide cette dernière.

CentraleSupélec attend du titulaire des conseils sur la réalisation des prestations ponctuelles et leurs éventuelles fréquences.

L'ensemble des éléments décrits dans les précisions des prestations récurrentes sont également valables dans les prestations ponctuelles (consommables, démarche environnementale ...).

Si le titulaire fait appel à un sous-traitant pour une prestation ponctuelle, il est nécessaire qu'il présente ce sous-traitant et qu'il attende la validation de CentraleSupélec pour son intervention et que la rédaction du plan de prévention soit réalisée avant le début de la prestation.

### 4.3. Prestations ponctuelles : cas particulier « Gestion des évènements »

L'activité événementielle de CentraleSupélec est en forte croissance.

Les évènements peuvent être classés en 3 types principaux :

- Les évènements organisés par le personnel interne de CentraleSupélec,
- Les évènements organisés par les étudiants,
- Les évènements « locatifs » client externe.

Une mise à disposition du calendrier des évènements sera réalisée par CentraleSupélec au titulaire afin de s'organiser au mieux en tenant compte de ces contraintes. Une réunion où la présence du titulaire sera attendue pour les besoins organisationnels se tiendra.

En fonction de l'ampleur de la manifestation, un devis « prestations ponctuelle » pourra être demandé par l'organisateur de l'évènement.

Pour les petits évènements, CentraleSupélec demande au titulaire de s'assurer de la bonne tenue générale de l'espace, vider les poubelles et réaliser un nettoyage du sol (comme une prestation récurrente mais décalée en horaire) aussi bien intérieur qu'extérieur.

Les tapis nécessaires à la protection du sol de la salle polyvalente devront être nettoyés après chaque utilisation (sur devis de l'organisateur de l'évènement).

## 5. Performances environnementales et responsables

---

L'école CentraleSupélec est une école engagée dans une démarche environnementale.

L'établissement sera sensible à la maîtrise de l'empreinte écologique du titulaire par :

- le choix de produits respectueux de l'environnement ;
- la gestion des déchets ;
- la maîtrise des consommations des ressources (énergie et eau) ;
- la responsabilité sociétale de son entreprise.

L'établissement sera sensible aux propositions du titulaire pour la mise en place de solutions innovantes afin d'améliorer la démarche environnementale.

Le titulaire devra donc respecter les consignes données par CentraleSupélec dont :

### 5.1 Les consommables et les produits utilisés

Conformément au paragraphe 4.1.2, les produits utilisés devront répondre aux exigences d'écolabel européen et/ou de NF Environnement ou leurs équivalents (référentiels accessibles sur <http://www.ecolabels.fr/fr/recherche-avancee/categories-deproduits-ou-services-certifies>). A cet égard, les produits et consommables :

- ne contiennent que des substances nécessaires à la fonction de nettoyage ;
- limitent le recours aux substances dangereuses pour l'environnement et la santé ;
- présentent une biodégradabilité élevée et limitant l'eutrophisation des eaux ;
- possèdent un emballage réutilisable ou rechargeable constitué de matériaux recyclables,

Le Titulaire fournit une copie des certifications qu'il détient.

Pour prouver la conformité aux exigences demandées, si le produit n'est pas certifié Ecolabel Européen ou Label NF Environnement, le Titulaire apporte les éléments d'information appropriés qui permettent de juger cette conformité (test utilisés, résultats, mode de preuve).

En outre, les produits devront être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces à traiter, ne pas être susceptibles de détériorer les sols et les objets meublants.

Le titulaire s'engage à ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout.

## 5.2 La gestion des déchets

CentraleSupélec met en place des filières de tri et de recyclage par typologie de déchets : papier, cartons, piles, ampoules, stylos, bouchons, verres, ordures ménagères et emballages, toner/encre, déchets électriques et électroniques, bois, métaux, mégots, produits dangereux- liste non exhaustive.

Le titulaire sera responsable de la gestion des déchets incluant tri et accompagnement dans la recherche de voies de valorisation. L'école attend du titulaire qu'il prenne en charge le ramassage et l'acheminement des déchets jusqu'à la zone de stockage de l'ensemble des filières de tri et respecte les consignes de mises en place dans la structure.

Le titulaire assure une fréquence de collecte définie, ainsi que la fourniture des contenants de collecte adaptés. Il est aussi le garant de la propreté des lieux/aires de stockage/collecte.

CentraleSupélec attend une description précise de l'organisation envisagée pour le tri des déchets, les éventuels interlocuteurs privilégiés ainsi que tout conseil et accompagnement en la matière.

CentraleSupélec gardera la visibilité administrative et financière du tri et choisira l'ensemble des éco organismes intervenants, le titulaire devra s'adapter.

Le titulaire traitera directement avec l'ensemble des éco organismes afin de réaliser les rotations spécifiques de bennes nécessaires lorsque ces dernières seront pleines, il les accueillera, les dirigera et l'aidera à charger son camion (spécificité pour les produits dangereux avec collage d'étiquettes spécifiques et nécessité d'avoir des agents de collecte formés aux risques chimiques).

En cas d'erreur de tri ou d'anomalies constatées (déclassement), le titulaire s'engage à trier à nouveau le contenant ou à régler la facture inhérente.

Le titulaire s'engage à doter ses agents du matériel et de la tenue nécessaires permettant de respecter le tri demandé et les filières : type chariots de ménage équipés de bacs double flux pour les déchets OM et emballages ou chariots compartimentés pour les autres typologies de déchets comme ampoules, stylos, bouchons, verre, papier, transpalette ...

Le titulaire aura la charge de collecter les poubelles extérieures et sera le garant du maintien de la propreté des contenants et des espaces extérieurs autour des poubelles.

Pour des questions de sécurité, les matériaux combustibles (carton, papier, bois, emballages) laissés dans un endroit inapproprié (couloirs par exemple), devront être évacués sans délai vers les lieux définis.

Le titulaire s'assurera que les déchets soient regroupés dans les zones de stockage dédiées et contribuera à maintenir ces espaces de stockage propres.



Le titulaire s'engage à accompagner CentraleSupélec dans la mise en œuvre et l'accompagnement au changement de toute nouvelle action en cohérence avec la démarche environnementale de l'école (exemple : suppression des poubelles de bureaux au profit de points déchets : apport volontaire).

### 5.3 Maîtrise des émissions de gaz à effet de serre

Le titulaire limite les impacts de son activité sur l'eau et l'air.

#### 5.3.1 Maîtrise des consommations d'énergie et d'eau

Le titulaire doit avoir la maîtrise de ses consommations propres en énergie et en eau.

Le titulaire s'engage à :

- éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés ;
- ne pas gaspiller l'eau ;
- limiter les déperditions thermiques (en hiver, ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux).
- fermer les fenêtres et les portes.

#### 5.3.2 Maîtrise des émissions de gaz à effet de serre liée au transport

Le titulaire doit avoir la maîtrise de ses déplacements et du transport des consommables et matériels utilisés sur le site. Il doit préférentiellement utiliser des véhicules électriques, hybrides ou à faibles émissions. Il incite ses salariés au covoiturage ou à favoriser les transports en commun. Il optimise le circuit et la fréquence d'approvisionnement sur le site.

### 5.4 Politique sociétale

La politique sociétale (conditions de travail, santé et bien-être, formation ...) est une des préoccupations de CentraleSupélec ; il est demandé au titulaire de respecter les initiatives mises en place pour les usagers de l'établissement.

Par ailleurs, CentraleSupélec doit s'assurer de l'engagement RSE de ses partenaires. L'école attend du titulaire qu'il soit transparent sur sa politique sociale : bien-être et santé de ses collaborateurs, égalité femmes/hommes, politique en matière de formation, adaptation de personnes en situation de handicap, insertion professionnelle, stabilité de l'emploi, etc.

## 6. Modalités de prise en charge des bâtiments

---

La mise en œuvre des prestations fera l'objet d'une réunion préparatoire au cours de laquelle :

- les représentants de CentraleSupélec et du titulaire seront désignés ;
- l'ensemble des locaux mis à disposition du titulaire seront définis (vestiaires, stockage, déchets ...) ;
- l'ensemble des consignes seront exposées (gestion des déchets, des éco-organismes ...) ;
- l'ensemble des spécificités bâtimentaires afin d'adapter les produits et méthodes utilisées ;
- l'ensemble des spécificités organisationnelles.

### 6.1. Liste des intervenants

Le titulaire transmet au représentant de CentraleSupélec au minimum deux (2) jours avant la prise en charge du bâtiment un document établissant la liste des intervenants du titulaire dans les locaux ainsi que la liste du personnel de remplacement éventuel (congrés, absences inopinées...).

Ce document présentera au minimum les informations suivantes :

- Nom & prénom de l'agent
- Numéro d'Identification / badge
- Horaires de présence sur site

### 6.2. Fiches « produits »

Le titulaire devra tenir à jour et mettre à disposition de CentraleSupélec l'ensemble des fiches « produits » de tous les consommables et produits d'entretien qu'il utilisera sur les bâtiments. Il s'engage à transmettre ces fiches lors de tout changement ou de toute demande de CentraleSupélec.

### 6.3. Document d'organisation

Pour les prestations récurrentes, le titulaire indiquera les horaires d'intervention proposés ainsi que la répartition et la ventilation des personnels par type de locaux ou secteurs selon l'organisation qu'il présentera.

Le planning d'organisation doit être transmis à CentraleSupélec dans un délai de quinze (15) jours ouvrés avant le début des prestations. Tout changement sera notifié par écrit.

### 6.4. Locaux mis à disposition

#### 6.4.1. Locaux mis à la disposition du titulaire

Des locaux spécifiques tels que vestiaires et stockage (comportant un point d'eau) sont mis gratuitement à la disposition du titulaire dans les bâtiments en fonction des besoins exprimés, et dont les surfaces varient entre 5 et 15 m<sup>2</sup>.

Des locaux, des zones de stockage, des points de collecte sont mis à disposition pour la gestion des déchets. Il est précisé que CentraleSupélec aura accès, pour des visites de contrôle, à tous les locaux placés sous la responsabilité du titulaire pour l'exécution du présent marché.

#### 6.4.2. Acheminement et stockage des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par CentraleSupélec.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

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 CentraleSupélec et aux frais du titulaire.

Le stockage de produits inflammables dans les locaux mis à disposition du Titulaire est interdit.

Pour toute utilisation et/ou besoins spécifiques, le Titulaire en informe CentraleSupélec et fait l'approvisionnement, à ses frais, d'armoires de sécurité équipées et adaptées avec bacs de rétention, pour le stockage de produit dangereux.

#### **6.4.3. Fourniture**

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des travaux de nettoyage seront assurées gratuitement par CentraleSupélec.

Un circuit « ménage » est à utiliser prioritairement

Aucune autre prise courante ne peut être utilisée sans l'accord du représentant de CentraleSupélec.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux est proscrit.

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

Il lui appartiendra également d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et machines à photocopier et autres machines, lui est interdit.

## **7. Suivi des prestations et contrôles**

---

### **7.1. Pilotage de la prestation**

CentraleSupélec sera très attentif à la qualité du pilotage qui sera proposé pour mettre en œuvre et suivre la prestation.

Le pilotage est attendu à plusieurs niveaux : stratégique, financier et opérationnel.

Le titulaire devra organiser un pilotage à plusieurs niveaux et définir les missions et les attendus de chaque pilote. CentraleSupélec sera très attentif à l'organisation envisagée ainsi qu'aux éléments rassurants sur l'encadrement des équipes opérationnelles.

Le titulaire devra obligatoirement présenter son organisation dans son rapport technique.

En cas de vacance de poste, pour quelque raison que ce soit, le titulaire devra impérativement pourvoir au remplacement immédiat des agents et communiquer à CentraleSupélec les informations.

En cas de changement des agents ou du responsable de site, le titulaire avertira CentraleSupélec de ce changement et devra informer CentraleSupélec dès la nomination de nouveaux agents ou d'un nouveau responsable afin de garantir un suivi constant de la prestation.

Nous attendons du pilotage stratégique de :

- ❖ analyser les risques liés à la prestation et à son environnement, définir les consignes particulières de sécurité,
- ❖ s'assurer que le plan de prévention, préalablement défini, reste en adéquation avec les conditions d'intervention du titulaire,
- ❖ mettre en place les moyens humains et matériels,

- ❖ définir les indicateurs qualité afin de contrôler la qualité de la prestation et le respect des engagements,
- ❖ présenter lors des réunions périodiques, le rapport d'activité permettant à CentraleSupélec de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Nous attendons du pilotage opérationnel :

- ❖ le respect des consignes et besoins clairement identifiées dans le marché,
- ❖ la mise en application des méthodes préconisées par le titulaire,
- ❖ le respect de l'exécution des plannings,
- ❖ la préparation, le suivi et le contrôle de la qualité des prestations,
- ❖ la prise en compte des doléances de CentraleSupélec,
- ❖ la sécurité du personnel et des biens tant du titulaire que de CentraleSupélec et de tout autre intervenant sur le site,
- ❖ l'organisation du travail,
- ❖ la discipline de son personnel et de ses sous-traitants qui interviennent dans le cadre du marché,
- ❖ d'assurer auprès de CentraleSupélec son rôle et ses devoirs de conseils.

La personne en charge de ce pilotage devra être dotée des moyens de communication adéquats pour pouvoir être jointe à tout moment (mail, téléphone, talkie...).

Il sera apprécié dans le mémoire technique la description de l'ensemble des fiches de poste du personnel opérant ou non opérant en précisant, pour les fonctions d'encadrement, la manière dont il participe à la mise en œuvre de la prestation et de son pilotage. Le CV pourra également être apprécié.

## 7.2. Prestations opérationnelles

### 7.2.1. Organisation et horaires d'intervention

Une organisation de travail sera mise en place en fonction des équipes opérationnelles afin de faciliter la gestion au quotidien et le pilotage de la prestation. Les prestations seront exécutées du lundi au vendredi selon les spécificités horaires et fréquences définies en Annexe 1 Détail des locaux et fréquence.

Un passage hebdomadaire du responsable opérationnel est attendu par CentraleSupélec.

A la demande expresse du titulaire, l'exécution de prestations, les samedis, dimanches, jours fériés et ponctuellement en dehors des heures prévues ci-dessus peut, dans certains cas, être autorisée sans qu'il en résulte des frais supplémentaires pour CentraleSupélec.

### 7.2.2. Calendrier

Ces calendriers sont donnés à titre indicatif. Ils seront confirmés chaque année au titulaire.

En principe, CentraleSupélec est fermée :

- 1 semaine entre Noël et jour de l'an
- 3 semaines pendant la période estivale
- Lundi de pentecôte

Pas de prestations récurrentes à effectuer pendant les jours de fermeture de l'école.

Pendant ces périodes le titulaire devra exécuter des travaux de remise en état des bâtiments selon un planning proposé au préalable à CentraleSupélec, prévu dans les prestations du marché, avec un effectif pouvant être réduit à 50% (voir Annexe 1 – Détail des locaux et fréquences – Onglet Remise en état).

### 7.2.3. Effectifs

Le titulaire indiquera les effectifs (en qualité et en nombre) qu'il compte affecter à l'exécution des prestations du marché et tiendra à la disposition de CentraleSupélec le registre journalier de présence du personnel.

La mise en œuvre par le titulaire d'une version électronique de ce registre (format Excel ou strictement compatible) permettant une agilité sur la gestion du personnel sera fortement appréciée.

La fiche mensuelle regroupant la totalité de l'effectif avec les noms des personnels, les lieux de travail avec les heures où ils doivent opérer, sera fournie au représentant de CentraleSupélec par le titulaire.

Le personnel de nettoyage doit, au début et en fin de séance de travail, émarger le registre journalier de présence tenu par le titulaire du marché.

Toutes les défections et dysfonctionnements devront être portés à la connaissance de CentraleSupélec le jour même de leur constatation.

Toute absence (grève, congé, maladie, etc.) doit faire l'objet d'une communication sans délai. Le Titulaire s'engage à maintenir un effectif constant et une prestation à la quantité attendue. Tout remplacement devra garantir le maintien du niveau de qualification et de formation à la prévention des risques.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, l'administration y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à une entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

### 7.2.4. Modalités de correction des manquements

Un manquement est une action non réalisée par le titulaire.

Tout manquement constaté devra être corrigé dans les délais ci-dessous :

Manquement	Agilité d'organisation
Réclamation	2h pour la prise en compte et un jour ouvré pour la résolution de la réclamation
Dysfonctionnement sur la qualité des prestations	Un jour ouvré à partir du signalement
Ruptures de consommables ou indisponibilité des matériels de distribution	Un jour ouvré à partir du signalement

Des pénalités seront appliquées dès lors que ces délais seront dépassés. (Annexe 3- Pénalités).

Le signalement des réclamations se fera par mail, devra être regroupé dans un tableau et présenté en réunion mensuelle avec une analyse des données.

Une analyse et une justification des réclamations est attendue. En aucun cas le titulaire ne pourra prendre contact avec l'utilisateur directement sans la présence d'un représentant de CentraleSupélec.

#### **7.2.5. Signalement de dysfonctionnements**

Un dysfonctionnement est une anomalie constatée pas du fait du titulaire mais qu'il peut observer (panne, défaillance, fuite d'eau, mobilier cassé ...).

Tout dysfonctionnement constaté devra être immédiatement signalé à CentraleSupélec.

La remontée des dysfonctionnements constatés dans l'établissement (ou les remontées des usagers) avec un accusé de réception de la bonne prise en compte du dysfonctionnement et sa résolution.

Le signalement des dysfonctionnements se fera par mail, devra être regroupé dans un tableau et présenté en réunion mensuelle avec une analyse des données.

#### **7.2.6. Les objets trouvés**

Si un agent trouve un objet, il se doit de le rapporter à l'accueil du bâtiment en précisant le lieu et la date où l'objet a été trouvé.

### **7.3. Indicateurs de suivi de la prestation**

Le titulaire devra présenter des indicateurs fiables et mesurables permettant le pilotage effectif et efficient de la prestation ;

Quelques indicateurs à titre d'exemple :

- Le nombre de réclamations mensuelles
- Le nombre de réclamations traitées dans le délai défini (réactivité 24h)
- La note obtenue à la suite des autocontrôles et des contrôles contradictoires

Une réunion mensuelle réunira le titulaire et le représentant de CentraleSupélec.

Les indicateurs seront présentés en réunion mensuelle et des plans d'actions seront proposés.

En réunion mensuelle, le titulaire transmettra au Représentant de CentraleSupélec :

- ❖ La synthèse des autocontrôles et contrôles réalisés
- ❖ Le suivi des tableaux de bord dont la gestion de :
  - Réclamations
  - Déchets
    - les demandes de rotations par flux,
    - les bordereaux de suivi des organismes si des rotations ont eu lieu,
    - les anomalies, incidents ou dysfonctionnements constatés sur le terrain ou avec les prestataires déchets,
    - les signalements de défaut sur les installations.
  - Badges
- ❖ La liste et l'analyse des dysfonctionnements/réclamations constatés et des plans d'actions associés

Le titulaire tiendra à jour les tableaux suivants :

- Gestion des locaux
- Consommables et appareils
- Gestion du personnel (modification évolution d'organisation, horaires ..)
- Planning des équipes / organisation du travail

Si nécessaire des réunions extraordinaires pourront être organisées à l'initiative de CentraleSupélec, auxquelles seront tenus de participer les représentants du titulaire selon le schéma non exhaustif suivant :

THEME ABORDE	TITULAIRE		Pouvoir Adjudicateur
	Direction	Opérationnel	
<b>Point occasionnel</b> Réunion à la demande de l'une des parties	Si nécessaire	X	X
<b>Gestion du marché</b> Avenant, devis	X	X	X
<b>Réunion de fin de prise en charge</b> Le Titulaire adresse le rapport de prise en charge	X	X	X
<b>Réunion mensuelle</b> Le Titulaire adresse un rapport mensuel au Pouvoir Adjudicateur	X	X	X
<b>Réunion annuelle</b> Bilan annuel, Revue de Marché et plan de progrès, mise à jour du plan de prévention, ajustements des Plans d'entretiens	X	X	X

## 7.4. Contrôle Qualité

### 7.4.1. Premier niveau : l'auto contrôle par le titulaire

Le titulaire prévoit un dispositif de contrôle interne afin d'assurer une prestation de qualité. A cet effet, il dispose d'une structure en personnel et en matériel qui lui permet d'accomplir les prestations pour répondre aux exigences du marché. L'autocontrôle devra être effectué à minima hebdomadairement pour l'ensemble du campus.

Le représentant de CentraleSupélec sera informé par le titulaire de ces contrôles et de ces résultats.

Une fiche d'autocontrôle sera établie par le titulaire et présentée en réunion mensuelle.

### 7.4.2. Deuxième niveau : le contrôle contradictoire

Ce contrôle est effectué mensuellement en présence du représentant de CentraleSupélec après exécution des prestations, à une date et une heure déterminée conjointement entre les deux parties.

Une synthèse sera présentée en réunion mensuelle.

Il est attendu du titulaire une analyse de ces données et une possibilité de plans d'actions pour les améliorer.

### 7.4.3 Le contrôle inopiné

CentraleSupélec réalise des contrôles inopinés de la prestation de nettoyage avec enregistrement des résultats. Les résultats sont transmis au Titulaire pour qu'il en tienne compte. Une fiche de réclamation pourra être transmise à l'issue des contrôles pour lesquels la qualité de la prestation n'est pas atteinte

#### 7.4.4 Critère de contrôle de la qualité

Le titulaire s'engage à maintenir les locaux à un niveau de propreté optimal, suivant trois niveaux de qualité dont les critères sont :

- **Parfait état de Propreté et d'Hygiène (PPH)** : aspect parfait dans la limite des tolérances, absence d'empoussièrement, absence d'encrassement, très bonne protection des surfaces (brillance parfaite), désinfection régulière, absence d'odeur, absence de déchets, taux de remplissage des poubelles inférieur à 25% ;
- **Parfait état de Propreté (PP)** : aspect parfait dans la limite des tolérances, absence d'empoussièrement, absence d'encrassement, très bonne protection des surfaces absence de déchets, taux de remplissage des poubelles inférieur à 25% ;
- **Bon état de Propreté (BP)** : bon aspect des surfaces (impression de propreté, brillance), empoussièrement très limité, encrassement limité, uniforme et non visible, bonne protection des surfaces (bonne brillance), absence de déchets, taux de remplissage des poubelles inférieur à 50%.

Ils seront à prendre en compte dans l'évaluation du niveau de qualité des prestations sur les types de locaux, d'éléments, de sols et de parois sauf spécification contraire précisée dans la suite du cahier des charges.

Le Tableau ci-dessous précise le critère de propreté et le seuil d'acceptabilité par type de locaux :

<i>Type de locaux</i>	<i>Critère de propreté</i>	<i>Niveau de qualité minimum demandé</i>
Bureaux	PP	90%
Salles de réunion	BP	80%
Salles d'enseignement	PP	90%
Amphithéâtre	PP	90%
Circulations et paliers d'étage	BP	80%
Espaces ouverts		
Escaliers	BP	80%
Ascenseurs et Monte-charges	BP	80%
Espaces restauration et kitchenettes	PPH	95%
salles de pause, détente, repos		
Bibliothèque	PP	90%
Salles photocopieuse	BP	80%
Reprographie	BP	80%
Locaux de sport	PP	90%
Gymnase		
Douches et Vestiaires		
Locaux associatifs et de musique	BP	80%
Sanitaires	PP	90%
Salon, accueil, courrier	BP	80%
Parking / quai de livraison	BP	80%
Surface extérieure autour des bâtiments	BP	80%
Locaux déchets	PP	90%



--	--	--

Le non-respect de ce seuil fera l'objet de pénalité pour non-respect de la qualité des prestations conformément à l'annexe 3.

## 8. Obligations du titulaire

---

L'organisation du travail devra respecter les dispositions ci-après :

### - **Réglementation du travail**

Le titulaire a l'obligation de respecter la législation du travail en vigueur, notamment celle relative au temps de travail au regard de la convention nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Le Titulaire respecte scrupuleusement la réglementation en matière de sécurité et de protection de la santé des travailleurs, notamment en appliquant les principes généraux de prévention rappelés à l'article L4121-1 à L4121-5 du Code du Travail.

### - **Confidentialité**

Le titulaire et son personnel sont tenus aux règles de secret professionnel et de discrétion les plus strictes quant aux activités et informations auxquelles ils auraient accès du fait de leur travail et/ou de leur présence dans l'établissement.

### - **Hygiène et sécurité**

Le titulaire est tenu de respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement. Un plan de prévention est établi et signé par les parties. Le personnel est tenu au respect des consignes internes de l'établissement.

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret N°92-158 du 20 février 1982. Le Titulaire se conforme à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations. Le respect de ces dispositions relève de la responsabilité du Titulaire du marché.

### 8.1 Badges d'accès aux locaux

Pour chaque bâtiment, afin de permettre l'accès aux locaux pour l'exécution des opérations de nettoyage, CentraleSupélec mettra à disposition du Titulaire des jeux de clés/badges pouvant, en fonction des besoins et des intervenants, être composés d'un badge d'accès, d'un pass Ménage ou de clés ordinaires.

Le badge est nominatif. Le titulaire s'engage à donner toutes les informations nécessaires à l'établissement de ce badge avant l'intervention d'un agent sur site.

Le titulaire s'engage à fournir mensuellement à CentraleSupélec la liste des porteurs de badges.

La composition ainsi que les modalités d'utilisation de ces jeux de clés/badges peuvent varier en fonction des bâtiments.

Le décompte du nombre de jeu de clés/badges nécessaire incombe au titulaire. Toutefois, CentraleSupélec ne fournira ce jeu de clés/badges que dans la limite maximale d'un jeu par agent présent sur les bâtiments.

Le titulaire prend en charge la responsabilité de ces jeux de clés/badges. Il en assurera la garde et en assumera toutes les conséquences en cas de non-respect des règles de garde et d'utilisation.

La distribution auprès des agents sera assurée par un responsable représentant le titulaire.

En cas de casse, de perte ou de vol, le titulaire avisera CentraleSupélec du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du titulaire.

En fin de marché, le titulaire remettra les clefs/badges à CentraleSupélec.

Une attestation de remise et de reprise sera signée par les deux parties.

## **8.2 Tenue vestimentaire**

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail uniformisé et adapté à la fonction, éventuellement de protection sur lequel figure l'insigne spécifique de l'entreprise. Il dote également son personnel des E.P.I. (Equipements de Protection Individuelle) nécessaires à l'exécution de ses prestations. Il dote également son personnel de P.T.I. (Protection du Travailleur Isolé).

Aucun intervenant ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son badge ou s'il présente une tenue négligée.

## **8.3 Formation du personnel**

Il est demandé au titulaire de dispenser à tout nouvel intervenant, agréé au préalable par CentraleSupélec, une formation appliquée adaptée à sa fonction.

Durant sa période de formation, le personnel de remplacement sera systématiquement accompagné par du personnel connaissant parfaitement le site.

Un plan de formation détaillé pour chaque fonction au sein de l'établissement sera transmis à CentraleSupélec. Les formations font partie intégrante du marché.

## **8.4 Visites médicales**

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai.

Il soumet, par ailleurs son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur. Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le titulaire sur un registre spécial.

## **8.5 Comportement**

Le personnel du titulaire doit démontrer en toute occasion :

- une courtoisie à l'égard de CentraleSupélec et des autres intervenants,
- une écoute et une réactivité face aux doléances de CentraleSupélec,
- un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation,
- discrétion et confidentialité.

La plainte d'un occupant quel qu'il soit (personnel, étudiant, chercheurs, livreurs, riverains...), dès lors qu'elle est avérée, fait encourir au titulaire l'application de pénalités telles qu'elles sont prévues au présent marché.

CentraleSupélec peut également demander le retrait immédiat de la personne à l'origine de la plainte sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au titulaire.

## 8.6 Discipline

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propre au site.

Il est interdit au personnel du titulaire :

- de pénétrer dans les locaux sans présenter son badge d'accès,
- d'utiliser les téléphones de CentraleSupélec sauf urgence (pompiers, ...),
- de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et notamment les matériels des laboratoires,
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des produits stupéfiants dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer sous leur emprise,
- de prendre des repas à l'intérieur des locaux non affectés à cet effet,
- de fumer dans les locaux (dont cigarette électronique) et dans les zones extérieures non autorisées,
- de provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux de travail et leurs dépendances,
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise,
- d'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations,
- de manquer de respect aux usagers,
- de ne pas respecter les consignes de sécurité.

Cette liste n'est pas limitative.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation. Il convient de n'utiliser que les cuvettes des toilettes pour évacuer les eaux usées en s'assurant qu'elles ne comportent aucun objet important tel que des serpillières. Il est interdit de se servir des lavabos, des urinoirs.

Les infractions aux dispositions ci-dessus font encourir au titulaire l'application de pénalités telles qu'elles sont prévues au présent marché.

## 8.7 Difficultés pour l'accomplissement des prestations et communication

En cas d'impossibilité d'accès aux locaux (totale ou partielle) CentraleSupélec se réserve le droit sous préavis de huit jours de suspendre les prestations des locaux concernés.

Il sera opéré une diminution du prix au prorata des surfaces à partir du DPGF du titulaire. L'obligation de résultat devra être respectée.

De manière générale, le titulaire doit informer CentraleSupélec de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation.

Le titulaire doit, en tout état de cause, signaler, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le titulaire est tenu d'en informer par écrit et sans délai. Il appartient à CentraleSupélec de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

## 9. Produits et Matériels

---

### 9.1 Description

Comme stipulé précédemment la fourniture des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations sera à la charge du titulaire (à l'exception des petites fournitures servant à la maintenance des sanitaires à savoir cônes, siphons, robinets, joints...).

Les matériels devront répondre aux normes de sécurité en vigueur (et être en parfait état d'utilisation). A la demande écrite de CentraleSupélec, le titulaire devra les présenter au représentant de CentraleSupélec pour vérification et conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire et à ses frais.

Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels de CentraleSupélec, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant. Il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.

Les échafaudages devront obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux seront protégés, leurs pieds seront munis de patins protecteurs.

CentraleSupélec, par l'intermédiaire de son représentant, se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations et/ou des accidents.

Tout dommage causé aux installations et équipements par une mauvaise utilisation des matériels de nettoyage sera mis à la charge du titulaire.

### 9.2 Provenance et qualité des produits

Le titulaire devra fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- ❖ De fiches techniques détaillées précisant notamment la provenance et l'origine de ces produits.
- ❖ Des fiches de données de sécurité certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs.
- ❖ D'un échantillon référencé de ces produits après demande expresse de CentraleSupélec.

CentraleSupélec par l'intermédiaire de son représentant, se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer quelques nuisances que ce soit. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Tout dommage causé aux installations et équipements par les produits ou leur utilisation sera mis à la charge du titulaire.

## 10.Phase de réversibilité

---

Le Titulaire s'engage ainsi à assurer pendant le dernier mois du marché les opérations de réversibilité. Elle doit permettre à CentraleSupélec, de reprendre la prestation à l'expiration ou en cas de résiliation du marché (de pouvoir prendre connaissance des conditions d'exécution du marché, de l'ensemble de la documentation et de s'initier aux outils et logiciels utilisés). Cette prise de connaissance est effectuée, tant par la mise à profit de la documentation, que par l'observation sur site des travaux opérationnels et par la participation aux réunions spécifiquement organisées à cet effet. Le Titulaire, conformément à son devoir d'information et de collaboration, présente de manière précise la prestation dont il a la charge.

Au début de la phase de réversibilité, le Titulaire soumet à CentraleSupélec dans le cadre d'un comité de pilotage spécifique, le plan de transition, exposant les modalités de la reprise des prestations en indiquant les tâches respectives à accomplir par chacune des parties, ainsi qu'un rétro planning de réalisation desdites tâches.

En cas de résiliation du marché public, les opérations de réversibilité commenceront un mois avant la fin du marché.

Au début de la phase de réversibilité, CentraleSupélec communique au Titulaire, le responsable chargé de la représenter pour la réalisation de cette phase ou tout tiers qu'il aurait mandaté à cette fin.

Pendant cette étape, la prestation est entièrement et exclusivement assurée par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à restituer intégralement à CentraleSupélec tous les fichiers nécessaires issus de l'exécution du marché. Le Titulaire s'engage ainsi à ne conserver aucune copie de l'un ou l'autre des documents ou informations restitués. Le Titulaire tient à jour les dossiers techniques et il s'engage à répondre à toutes les questions posées durant la réversibilité.

## 11. Conditions applicables diverses

---

### 11.1 Devoir de conseil

Le Titulaire doit le conseil à CentraleSupélec pour tous sujets relatifs à l'hygiène des sites :

- la veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates,
- la rationalisation du niveau de qualité des prestations et l'optimisation des coûts,
- le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens et des locaux,
- les propositions d'amélioration ou d'adaptation des procédures et des outils, visant à l'amélioration des prestations.

### 11.2 Veille réglementaire et normative

Le Titulaire est responsable de la conformité des modalités d'exécution du marché à la réglementation en vigueur et aux évolutions normatives susceptibles. A cet effet, il communique à CentraleSupélec, les nouveaux textes réglementaires relatifs à sa mission, accompagnés d'une note présentant leur impact sur son activité.