



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**Prestations d'entretien et de nettoyage des bâtiments
du CNRS Délégation Occitanie Est**

TABLE DES MATIÈRES

1. CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES.....	4
1.1 Préambule	4
1.2 Modalités et Conditions d'exécution	5
1.3 Cahier d'émargement	5
1.4 Cahier de liaison	6
1.5 modification des prestations	6
1.6 CONFIDENTIALITE	6
2. DESIGNATION DES PARTIES	7
2.1 CÔTÉ « Maître d'Ouvrage »	7
2.2 CÔTÉ « Titulaire »	7
3. PRESTATION DE NETTOYAGE	8
3.1 Objet du marché	8
3.1.1 Nature des prestations	8
3.1.2 Critères de qualité	8
3.1.3 Garantie de résultat	9
3.1.4 Devoir de conseil du Titulaire	9
3.1.5 Description du périmètre	10
3.2 prise en charge du bâtiment	10
3.3 Remise à niveau	11
4. NIVEAU DE SERVICE A ATTEINDRE	11
4.1 Prestations forfaitaires	11
4.1.1 Obligation de résultats - Valeurs des objectifs à atteindre	11
4.1.2 Organisation de travail	12
4.1.3 Contrôle des prestations	14
4.1.4 Spécifications techniques particulières	15
4.1.5 GMAO	17
4.2 Prestations hors forfait	17
4.2.1 Expression du besoin	17
4.2.2 Détail prestations spécifiques au BPU	17
5. MODALITES D'EXECUTION	18
5.1 Obligations du Maître d'Ouvrage	18
5.2 Obligations du Titulaire	18
5.3 Qualité	18
5.4 Sécurité	19
5.5 Environnement	19

5.6	Locaux.....	19
5.7	Comportement du personnel de nettoyage.....	19
5.8	Formation du personnel	20
5.9	Sous-traitance	20
5.10	Reprise du personnel	21
6.	ORGANISATION DU MANAGEMENT DU MARCHE	21
6.1	Revue de contrat.....	21
6.2	Réunion de fin de prise en charge	22
6.3	Réunion trimestrielle	22
6.4	Réunion annuelle	22
6.5	Clôture du contrat et clauses de réversibilité	22
7.	ANNEXES	23

1. CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES

1.1 PREAMBULE

Le présent marché a pour objet des prestations d'entretien et de nettoyage, y compris la fourniture de consommables, pour les bâtiments des campus Route de Mende (RDM) et Arnaud de Villeneuve (ADV) du CNRS Délégation Occitanie Est.

Lieux d'exécution :

- Campus Route de Mende (RDM) : 1919, route de Mende - 34293 Montpellier Cedex 5
- Campus Arnaud de Villeneuve (ADV) : 141, rue de la Cardonille - 34000 Montpellier Cedex 5

Les bâtiments concernés par ce contrat sont les suivants :

- Pôle chimie BALARD, situé sur le campus RDM ;
- Bâtiment K, situé sur le campus RDM ;
- CEMIPAI, situé sur le campus RDM ;
- CEFE, situé sur le campus RDM ;
- CRBM, situé sur le campus RDM ;
- IRIM, situé sur le campus RDM ;
- IGMM, situé sur le campus RDM ;
- DELEGATION, situé sur le campus RDM ;
- IGF NORD et IGF SUD situés sur le campus ADV ;
- IGH, situé sur le campus ADV ;
- GENOPOLYS, situé sur le campus ADV.

Le Titulaire déclare être parfaitement informé du périmètre d'intervention. Il ne peut arguer d'un manque d'informations ou d'une insuffisance de connaissance des bâtiments pour formuler des réserves ou retarder la prise en charge qui s'effectue en présence du Maître d'Ouvrage ou prétendre à une quelconque majoration du forfait nettoyage.

La délégation Occitanie Est du CNRS souhaite déléguer les prestations de nettoyage à un Titulaire extérieur.

Le marché est de type : Entretien, nettoyage et fournitures de consommables.

Le Titulaire du présent marché prend en charge les prestations de nettoyage de façon à garantir les meilleures conditions :

- de sécurité ;
- de disponibilité ;
- d'hygiène ;
- de confort et de service aux usagers ;
- d'image.

Par prestations, il faut entendre l'ensemble des services de nettoyage des locaux, nettoyage des abords, petite vitrerie et mobilier compris, permettant un usage quotidien des locaux de l'établissement dans de parfaites conditions de confort, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement.

Afin de préserver le maintien en conditions opérationnelles des installations qui lui sont confiées et de toujours garantir la continuité des activités de la délégation Occitanie Est du CNRS.

Au titre de ce contrat, le Titulaire doit optimiser le coût global de possession du périmètre d'intervention qui lui est confié à travers son action quotidienne, mais aussi en produisant un tableau de bord qui permette au CNRS de décider de toutes actions qui conduisent à pérenniser ce patrimoine technique.

1.2 MODALITES ET CONDITIONS D'EXECUTION

Le personnel du Titulaire ainsi que de ses sous-traitants éventuels doivent se conformer strictement au règlement intérieur de chaque bâtiment concerné, notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux locaux, les relations avec le personnel du site et les règles de sécurité.

Le maître d'ouvrage met à disposition du titulaire pendant toute la durée du marché, les locaux (stockage) concernés et ce à titre gracieux. Le Titulaire assure l'entretien des locaux et veille à laisser les locaux et appareils concernés par ses interventions en bon état de propreté, qu'il s'agisse des parois, des sols ou des réseaux et installations techniques.

Les conditions d'accès aux bâtiments et les horaires d'ouverture figurent dans les fiches spécifiques de nettoyage par type de bâtiments.

Il est rappelé que le Titulaire agit conformément à la réglementation applicable en matière de nettoyage pendant toute la durée du contrat.

L'énergie et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par le Maître d'Ouvrage. Les branchements à l'eau sont également fournis par le Maître d'Ouvrage.

Toute anomalie, constatée au cours d'une intervention ou visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent doit être immédiatement signalée au Maître d'Ouvrage.

1.3 CAHIER D'EMARGEMENT

Le titulaire du marché met à la disposition de ses agents un cahier d'émargement sur chaque site ou zones spécifiques afin que ces derniers certifient leur passage dans les locaux, par l'apposition de la date, l'heure de passage et la signature.

Le CNRS peut réaliser un contrôle inopiné de ce registre afin de s'assurer que les agents sont bien passés dans les locaux, et exécutent les prestations conformément au présent C.C.T.P.

Une solution dématérialisée s'envisage également en plus d'un cahier d'émargement « physique ».

1.4 CAHIER DE LIAISON

Le personnel de nettoyage doit, au début et en fin de séance de travail, émarger sur l'interface de liaison situé au niveau de l'accueil.

Toutes les déficiences et dysfonctionnements doivent être portés à la connaissance de la Personne Responsable du Marché le jour même de leur constatation, sur cette interface.

L'interface de liaison sert également au CNRS pour y inscrire les constatations et remarques effectuées par un responsable, sur les conditions d'exécution des prestations.

Cette interface doit être consultée quotidiennement par le chef d'équipe et l'encadrant et visé pour toute remarque inscrite. Pour justifier que ces demandes sont prises en compte, le titulaire du marché ou ses salariés doivent dater et apposer leur signature au bas de ce document.



Le titulaire doit proposer également une interface de liaison dématérialisée et accessible par les responsables de bâtiment du CNRS. L'interface WEB proposée par le titulaire devra être actualisée en temps réel.

1.5 MODIFICATION DES PRESTATIONS

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de faire évoluer le périmètre de prestation du marché initial dans une fourchette de surface de nettoyage allant de + ou - 100 m2 cumulés par rapport à la surface initiale globale, sans qu'il y ait d'impacts financier sur le prix forfaitaire du marché de base.

Un simple avenant acterait cette modification de prestation.

1.6 CONFIDENTIALITE

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer à des tiers tout ou partie des renseignements et documents recueillis au cours de ses prestations, sauf autorisation écrite du Maître d'ouvrage.

Ne sont toutefois pas considérées comme des tiers les personnes ou entreprises consultées ou rencontrées dans le cadre de l'exercice d'une prestation.

En cours de prestation, si une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties les engage à alerter par écrit l'autre partie le plus vite possible et à se concerter pour mettre en place la meilleure solution dans les meilleurs délais.

2. DESIGNATION DES PARTIES

2.1 CÔTÉ « MAÎTRE D'OUVRAGE »

Le Maître d'Ouvrage doit désigner des représentants du CNRS qui sont les interlocuteurs uniques du Titulaire. Ces représentants ont pour mission notamment de :

- Suivre la mise en place du contrat ;
- Auditer les prestations, soit de manière programmée, soit de manière inopinée, sur la durée du contrat ;
- Valider les devis dans le cadre des prestations hors forfait ;
- Contrôler et garantir la bonne exécution des obligations contractuelles du contrat ;
- Établir des plans d'action d'amélioration ;
- Établir, le cas échéant, des propositions de pénalités ou de retenues financières ;
- Notifier des bons de commande au regard de la prestation forfaitaire annuelle et des prestations à bon de commande faisant l'objet du bordereau des prix unitaires.

2.2 CÔTÉ « TITULAIRE »

Le titulaire doit indiquer, à titre informatif, les effectifs (en qualité et quantité) qu'il compte affecter à l'exécution des prestations objet du marché. Sur demande du CNRS, le titulaire du marché doit fournir une liste de présence des agents (cahier d'émargement).

Le Titulaire doit proposer dans son offre, **à minima**, l'organisation suivante :

- Un responsable de contrat unique, responsable de la gestion administrative de ce marché ;
- Un chef d'équipe, non œuvrant et véhiculé, responsable opérationnel de l'ensemble des activités générées sur les deux campus (RDM et ADV). Il confie à son adjoint le campus ADV, mais reste en responsabilité des deux sites ;
- Un chef d'équipe adjoint pour les bâtiments du campus ADV, œuvrant à 30% ;
- Une équipe de techniciens de nettoyage, qualifiés pour les prestations et les interventions dont ce marché fait l'objet ;

Le Titulaire ne peut en aucun cas sous-traiter l'exécution de quelque partie que ce soit ou céder tout ou partie de son contrat sans accord préalable formel du Maître d'Ouvrage.

Toute évolution doit faire l'objet d'une demande préalable et d'une validation par le Maître d'Ouvrage au minimum 2 mois avant sa prise d'effet.

Dans le cas où une intervention jugée nécessaire par le Titulaire impacte un autre système (indisponibilité de locaux pour remise en état, déménagement) que ceux concernés par le présent marché, le Titulaire en informe immédiatement et au préalable le Maître d'Ouvrage avant toute intervention, hors mise en sécurité des moyens de sa responsabilité.

3. PRESTATION DE NETTOYAGE

3.1 OBJET DU MARCHÉ

3.1.1 Nature des prestations

L'objectif est d'obtenir un haut niveau de propreté en correspondance avec les activités de recherche des bâtiments.

Chaque prestation implique de la part du titulaire une obligation de résultat, en respectant les moyens minimaux décrits au chapitre 2.2.

Par conséquent, un simple constat d'insuffisance effectué par les services compétents du CNRS est susceptible de donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'accord-cadre.

Le personnel employé doit être qualifié et apte à assurer les travaux de nettoyage des bâtiments.



Le titulaire doit prendre en compte le niveau de prestation minimum imposé sur chaque bâtiment. Le nombre de techniciens et d'heures doit être en adéquation avec ce niveau de prestation. Ces fiches sont disponibles et sont annexées à ce marché.

Un décapage annuel est intégré au forfait annuellement hormis pour le pôle BALARD. Se référer au tableau des surfaces.

3.1.2 Critères de qualité

Les critères suivants, s'appliquant au domaine du nettoyage, permettent de vérifier la qualité des prestations :

➤ Aspect : Apparence telle que la chose se présente à la vue

L'aspect correspond à la première impression visuelle de netteté et de propreté offerte par un local, une pièce et ses équipements.

➤ Confort : Ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être

Le confort est déterminé par la combinaison de l'aspect et des perceptions (olfactives, tactiles, auditives).

Le recours à des produits et à des procédés appropriés permet de supprimer ou de masquer les mauvaises odeurs, de faire en sorte que les surfaces traitées soient agréables au toucher, et d'éviter tout bruit intempestif susceptible de perturber l'environnement.

➤ Hygiène : Ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé

Etant l'une des conditions de la préservation de la santé, l'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces et des atmosphères ambiantes.

Les prestations de nettoyage doivent :

- Respecter les dispositions prévues à l'article R4228-19 du Code du travail ;
- Réduire la pollution à un niveau non dangereux ;
- Ne recourir à aucune technique ou produit pouvant provoquer une nouvelle pollution.
- Respecter la réglementation CERTIBIOCIDÉ

➤ Sécurité

Pour garantir les conditions de sécurité, le nettoyage des sols est effectué en faisant usage de méthodes et de produits qui ne rendent aucune surface glissante dangereuse pour les usagers.

3.1.3 Garantie de résultat

Les prestations de nettoyage sont à obligation de résultat. D'une manière générale, le titulaire garantit au responsable de site :

- le maintien en parfait état de propreté et d'hygiène des locaux, conformément aux prescriptions définies au présent C.C.T.P.
- le respect des règlements de sécurité et d'hygiène,
- la recherche permanente et optimale d'amélioration des résultats par la mise en place de ressources adaptées,
- les résultats fixés au présent marché et le respect des critères d'aspect, de confort, de propreté et d'hygiène décrits ci-avant.

3.1.4 Devoir de conseil du Titulaire

En plus des opérations d'entretien, il est demandé au futur Titulaire du marché d'établir une relation de conseil et de « partenariat » avec le maître d'ouvrage.

Cet aspect est fondamental.

Le titulaire ne se limite pas, comme d'ordinaire, dans sa fonction de simple prestataire. Il a une obligation contractuelle de conseil du maître d'ouvrage s'agissant de la bonne mise en œuvre des prestations.

Les relations humaines, le dialogue et la transparence devront être privilégiés.

Il doit ainsi (liste non limitative) :

- Proposer toute suggestion d'amélioration de prestations ;
- Avertir le CNRS en temps utile des matériels en « fin de vie » avec budgétisation à la clef ;
- Conseiller le CNRS sur des remises à niveaux ;
- Sensibiliser le CNRS sur les améliorations technologiques liées au nettoyage ;
- Avertir et se concerter avec le CNRS sur le changement de consommables ou matériels ;
- Obligation d'avertir le CNRS pour toute difficulté d'exécution ;

Le titulaire est tenu responsable de tous les dommages qui sont causés par ses activités ou celle de ses employés :

- à toute personne du site ou bâtiment concerné,
- aux biens mobiliers,
- aux installations ou parties d'installation propres à son marché.

En cours de prestation, si une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties les engage à alerter par écrit l'autre partie le plus vite possible et à se concerter pour mettre en place la meilleure solution dans les meilleurs délais.

3.1.5 Description du périmètre

Le présent marché prend en charge la prestation de nettoyage des bâtiments ci-dessous :

Campus Route de Mende (RDM) :

- Pôle chimie BALARD recherche.
- CEMIPAI.
- CEFE.
- CRBM.
- IRIM.
- IGMM.
- Bâtiment K
- DELEGATION.

Campus Arnaud de Villeneuve (ADV) :

- IGF NORD
- IGF SUD
- IGH
- GENOPOLYS

3.2 PRISE EN CHARGE DU BATIMENT

Les prestations démarrent dès la phase de prise en charge.

Dans un délai de 1 mois à compter de la notification du contrat, le Titulaire doit établir dans le cadre du forfait un état du périmètre à nettoyer.

Cette prise en charge du bâtiment permet de conforter et compléter l'inventaire des surfaces joint dans la DPGF.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux sera établi à la fin de la période de prise en charge et à la fin de l'exécution du marché.

Si lors de cet état des lieux, le Titulaire juge que l'état du bâtiment nécessite une remise à niveau, il doit indiquer les anomalies relevées, justifier leurs causes et proposer un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier à ces anomalies.

Le titulaire du marché exposera les suggestions et les moyens d'intervention qu'il estime utiles, pour effectuer et réaliser les prestations prévues à son marché.

A la fin de cette phase et sauf pour les anomalies signalées, le Titulaire ne peut plus se prévaloir d'un défaut de nettoyage antérieur à l'attribution du marché pour justifier la non-atteinte de ses obligations de résultats.

De même il ne peut invoquer une quelconque omission, erreur, imprécision ou autre des pièces du présent marché, pour justifier un défaut de prestation, de fourniture ou/et de mise en œuvre de la prestation, étant entendu qu'il a eu la possibilité d'évaluer l'étendue des prestations à effectuer, l'état du bâtiment et les contraintes éventuelles en rapport avec son marché et en demander la correction pendant la phase d'état des lieux.

3.3 REMISE A NIVEAU

Lors de la période de prise en charge et en cours d'exécution du marché, le Titulaire n'est pas responsable des anomalies imputables à des travaux non réalisés par lui-même qui surviendraient après la réception. Cependant, il est tenu de les signaler par écrit au Maître d'Ouvrage dès qu'il en a connaissance. Tout non-signalement entraîne acceptation en l'état les anomalies dans le périmètre de responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire propose un plan d'action chiffré pour remédier à ces éventuelles anomalies classées par priorité.

Le Maître d'Ouvrage se donne le droit de consulter d'autres Titulaires pour la réalisation éventuelle des travaux de remise à niveau. Aucun travail ne pourra être effectué sans un accord écrit du Maître d'Ouvrage.

Une fois ces remises à niveau réalisées, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations dans son intégralité.

4. NIVEAU DE SERVICE A ATTEINDRE

4.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES

4.1.1 Obligation de résultats - Valeurs des objectifs à atteindre

Chaque prestation implique de la part du titulaire une obligation de résultat.

Le niveau de prestation à atteindre est à consulter en Annexe 1 – Niveau de Prestation minimum par Bâtiment.

Les vitrages intérieurs au forfait comprennent uniquement les vitrages transparents ou opaques, ainsi que les baies vitrées, les portes vitrées. (À l'accueil généralement) ou encore les hublots.

Le nettoyage global des vitres intérieures et extérieures est hors marché (au niveau des façades du bâtiment), hormis celle indiqués dans l'annexe 1 et 2. Celles-ci devront être comprises dans la DPGF.

Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever une réclamation, des sujétions occasionnées par l'interruption ou le report de toutes prestations décidées par la personne responsable du marché.

Certains services peuvent aussi cesser de faire l'objet de prestations en raison notamment de travaux. Le titulaire en sera informé 30 jours avant le début des travaux.

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

Une réduction du prix est alors appliquée au prorata des surfaces à partir des annexes chiffrées par le titulaire. L'obligation de résultat se doit d'être respectée.

4.1.2 Organisation de travail

4.1.2.1 Vacations

Les prestations de nettoyage s'exécutent du lundi au vendredi de 5H30 à 10H00 suivant un tableau que doit fournir le candidat.

4.1.2.2 Effectifs

Le titulaire se doit d'indiquer les effectifs (en qualité et quantité) qu'il compte affecter à l'exécution des prestations objet du marché pour chaque bâtiment et tiendra à la disposition de la délégation OCCITANIE EST le cahier de pointage journalier du personnel. La fiche mensuelle regroupant la totalité de l'effectif avec les noms des personnels, les lieux de travail ainsi que les heures où ils opèrent doit être fournie au service administratif concerné.



Le titulaire doit mettre à disposition un tableau des heures prévues sur chaque bâtiment avec le nombre de techniciens affectés.

Chaque fiche mensuelle doit être envoyée 1 mois à l'avance.

4.1.2.3 Encadrement du personnel

Le titulaire désigne obligatoirement un responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du présent cahier. Cette personne doit être dotée des moyens de communication adéquats pour pouvoir être jointe à tout moment.

La CNRS exige un chef d'équipe encadrant non œuvrant pour la route de Mende, ainsi qu'un chef d'équipe adjoint œuvrant à 30% pour le campus Arnaud de Villeneuve.

L'encadrant n'a pas à remplacer et à effectuer le travail non réalisé par un agent absent. Il est tenu de tout faire pour remplacer l'agent absent par un autre agent.

L'encadrant s'assure en particulier que la lumière est éteinte, que les portes et fenêtres sont bien refermées après nettoyage des locaux, et de la réalisation des autocontrôles.

Le titulaire doit obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement (chef d'équipe) pour chaque bâtiment. Cette personne sera en relation directe avec le représentant de la délégation OCCITANIE EST.

4.1.2.4 Remplacement du personnel

En cas de remplacement temporaire ou définitif d'une personne affectée à l'exécution des prestations objet du marché par une autre personne non référencée, le titulaire doit en tenir informé la personne responsable du marché 1 mois à l'avance.

Pour les laboratoires, les remplaçants ne peuvent pas être immédiatement affectés à ces laboratoires. L'aval du Fonctionnaire Sécurité Défense (FSD) du CNRS est nécessaire, et au maximum ce dernier a 2 mois pour donner sa réponse. Le remplacement doit concerner un agent préalablement déclaré pour être affectée à ces laboratoires.

Le Titulaire devra prévoir la déclaration de personnel supplémentaire apte à remplacer les absences éventuelles sur les zones ZRR.

Se référer à l'article 4.1 du CCAP.

4.1.2.5 Absence inopinée

Une liste de remplaçants identifiés doit être fournie en début de marché. Celle-ci doit être mise à jour trimestriellement et présentée à la revue de contrat trimestrielle.

En cas d'absence inopinée d'un agent lors de la réalisation des prestations, l'encadrant doit mobiliser l'agent identifié comme remplaçant dans cette liste.

4.1.2.6 Planning d'exécution

Le titulaire établit un planning prévisionnel, précisant l'organisation mise en place en moyens humains et matériels pour chaque type de prestations et doit fournir les fiches de poste, les fiches méthodes et procédures.

Pour les prestations mensuelles et annuelles, un calendrier de réalisation est établi par le chef d'équipe et soumis pour accord aux référents ménages de chaque bâtiment.

4.1.2.7 Décapage annuel

Le décapage annuel des sols a pour objectif de retirer l'ensemble des couches successives de produits d'entretien (émulsions, cires, polymères, encrassements profonds) accumulées au fil du temps, afin de retrouver l'état initial du revêtement de sol et de garantir son bon entretien à long terme.

Une intervention annuelle est à déterminer en accord avec le maître d'ouvrage.

4.1.3 Contrôle des prestations

4.1.3.1 Indicateurs propreté

Le titulaire fournit en annexe de sa proposition technique et commerciale, un plan de contrôle- qualité interne faisant apparaître clairement des indicateurs objectifs et quantifiables appelés indicateurs propreté. Ces indicateurs qualité doivent être conformes aux principes de la norme NFX 50-794 et tenir compte de l'organisation du présent marché.

Ces indicateurs qualité doivent être transmis mensuellement au représentant de la délégation OCCITANIE EST.

4.1.3.2 Périodicité des contrôles

Le référent ménage effectue un contrôle mensuel en présence du chef d'équipe, notamment si des anomalies ou des défauts récurrents dans l'exécution des prestations sont constatés.

Il peut également sans délai de prévenance, convoquer le titulaire pour un contrôle inopiné.

En outre, le titulaire devra réaliser des autocontrôles hebdomadaires et transmettre les résultats au STL de la délégation Occitanie Est ainsi qu'au référent ménage du bâtiment concerné. Si la non-conformité d'une prestation est constatée, la remise à niveau sera à la charge du titulaire.

Les contrôles et autocontrôles doivent être réalisés de manière dématérialisée et accessibles par les responsables de la délégation Occitanie Est sur l'interface de liaison.

L'interface WEB proposée par le titulaire doit être actualisée en temps réel.

Une réunion trimestrielle de suivi est organisée entre la délégation Occitanie Est et le titulaire pour tout ce qui concerne les modalités d'exécution du marché ; Contrôle de la correcte réalisation et évaluation de la qualité de la prestation.

4.1.3.3 Modalités de Contrôle/Pénalités

Au terme de chaque contrôle, le référent ménage du bâtiment remplit et signe in situ un certificat de bon déroulement des prestations, sur la grille de notation dématérialisée (via smartphone ou tablette).

Ce certificat sert à évaluer la qualité globale de la prestation de façon binaires selon 2 mentions : « satisfaisante » ou « non satisfaisantes ».

- Au-delà de deux certificats présentant la mention « non satisfaisante » et pour chaque nouveau certificat de ce type, la délégation Occitanie Est est en droit de demander l'application de pénalités ou résilier le marché aux torts du titulaire, sans indemnité.

Le titulaire doit mettre en place des actions correctives en cas de mention « non satisfaisante », dans un délai de 48 heures. Ces actions correctives sont ensuite évaluées et validées lors de contre-visites.

Dans le cas où les prestations n'ont pas été remises à niveau de manière satisfaisante par les actions correctives engagées par le titulaire, des pénalités jusqu'à la date de remise en état sont appliquées.

Le responsable de la délégation Occitanie Est peut faire application des pénalités sans mise en demeure préalable pourvu que le fait générateur ait été constaté lors des contrôles prévus ou par ordre de service.

Se référer à l'article 9 du CCAP pour les modalités d'applications des pénalités.

4.1.4 Spécifications techniques particulières

Le Titulaire doit réaliser les actions décrites ci-après conformément à la réglementation en vigueur et des exigences demandées par la délégation OCCITANIE EST de Montpellier.

L'entreprise doit avertir la délégation OCCITANIE EST de Montpellier de l'évolution de la réglementation qui pourrait avoir une incidence sur les installations existantes et sur l'exécution des prestations objet de l'accord-cadre. Il s'engage à les mettre en œuvre et à s'y conformer sans délai dès entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, sans frais supplémentaire pour le CNRS, sauf cas spécifique devant faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Le personnel du Titulaire doit être identifiable en tant que membre du personnel par une tenue vestimentaire correcte, propre et uniforme.

4.1.4.1 Protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation. Les sacs plastiques renfermant tous les déchets résultant du nettoyage et du tri sélectif seront transportés en un lieu à préciser aux jours et heures fixés par la personne responsable du marché.

Le titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Les matériaux et produits employés doivent être appropriés, afin d'éviter toute détérioration des existants. Tout dommage causé aux installations et équipements par les matériels sont mis à la charge du titulaire.

4.1.4.2 Gestion des déchets

Le titulaire doit l'enlèvement de ses déchets au plus tard à la fin de chaque vacation ou à la demande du responsable du marché, depuis le lieu de production jusqu'aux conteneurs situés sur le site de la délégation Occitanie Est.

Le type de déchets principaux à évacuer sur les sites de la délégation Occitanie Est sont les flux DIB et flux Papier.

Les détrit, cartons, ordures et poussières issus du nettoyage sont collectés conformément aux consignes de tri des déchets mis en place sur le site de la délégation Occitanie Est.

Il convient d'utiliser uniquement les timbres d'office, à défaut dans les cuvettes des sanitaires, pour évacuer les eaux usées, en s'assurant qu'elles ne comportent aucuns objets importants, tels que des serpillières par exemple. Ne jamais se servir des lavabos ni des urinoirs.

Les agents de nettoyage devront apporter une attention particulière à la collecte et au tri des déchets (verre, papiers, emballages, cartons, ...). Ces derniers seront déposés dans les conteneurs prévus à cet effet situés sur les deux campus (RDM et ADV) de la délégation Occitane Est.

Le tri des déchets est réalisé à l'aide de chariots de nettoyage qui doivent être équipés de plusieurs compartiments.

4.1.4.3 Fournitures et équipements

4.1.4.3.1 Expression du besoin

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution des travaux de nettoyage sont assurées gratuitement par la délégation OCCITANIE EST.

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

Il lui appartient 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, est strictement interdit.

4.1.4.3.2 Consommables

Il est à la charge du titulaire la pose et la dépose du papier WC, essuie-main et savon.

Les consommables (type essuie-main ou papier toilettes) mis à disposition pour les occupants sur ce marché doivent être de qualité.

Tout changement de consommables (type essuie main ou papier toilettes, savon) doit être notifié 1 mois avant leur changement et validé en amont par le CNRS.

Ces consommables sont pris en charge par le titulaire et intégrés au prix de l'accord-cadre.

4.1.5 GMAO

L'interface de liaison / émargement doit être dématérialisée et accessible par les référents ménage. L'interface WEB proposée par le titulaire doit être actualisée en temps réel.

Elle devra être accessible par les référents ménages avec la possibilité d'effectuer des extractions de planning, interventions...

4.2 PRESTATIONS HORS FORFAIT

4.2.1 Expression du besoin

Des travaux ou prestations complémentaires (nettoyage de locaux) peuvent être demandés au titulaire en complément des prestations régulières prévues au marché. Ceux-ci font l'objet d'un bon de commande établi par la délégation OCCITANIE EST et les prix sont déterminés dans le bordereau des prix unitaires en fonction du type de prestation (voir DPGF-BPU).

Des prestations complémentaires peuvent être également demandés par la délégation OCCITANIE EST, en demandant un devis pour des prestations indiquées en Annexe 1, en échange d'un bon de commande.

4.2.2 Détail prestations spécifiques au BPU

Vous trouverez ci-dessous le détail des prestations attendues au BPU par type.

Remise en état après travaux : pour cette prestation le CNRS souhaite retrouver l'espace comme à son état initial. La prestation comprend le nettoyage et dégraissage des sols, dépoussiérage de l'ensemble des surfaces (meubles, bureaux, luminaires...), nettoyage des plinthes, nettoyage des vitres afférentes. Cette liste est non exhaustive.

Nettoyage chambres hôtes IGMM : l'IGMM a 2 chambres d'hôtes (10 m²) avec 2 sanitaires (3 m³). Ponctuellement l'IGMM souhaite faire nettoyer ces chambres ainsi que leurs sanitaires. La prestation comprend le nettoyage des sols, dépoussiérage de l'ensemble des surfaces (lit, luminaires, commodes...), nettoyage des plinthes, nettoyage des vitres afférentes ainsi que le remplacement des draps fournis par l'IGMM. Le nettoyage des sanitaires, comprend la désinfection des WC, le nettoyage des sols, des poignées. Cette liste est non exhaustive.

Remise en état suite événement : pour cette prestation la délégation Occitanie Est souhaite retrouver l'espace comme à son état initial. La prestation comprend le nettoyage et dégraissage des sols, dépoussiérage de l'ensemble des surfaces (meubles, tables, chaises...), nettoyage des plinthes, nettoyage des vitres afférentes. La prestation comprend également l'enlèvement et évacuation des déchets (bouteilles, canettes...), le changement des sacs poubelles. Cette liste est non exhaustive.

5. MODALITES D'EXECUTION

5.1 OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE

Le Maître d'Ouvrage met à disposition du Titulaire toute la documentation en sa possession nécessaire pour la prestation (DOE, DUEM...).

L'énergie et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par le Maître d'Ouvrage.

Les branchements à l'eau sont également fournis par le Maître d'Ouvrage.

Le Maître d'Ouvrage remet au Titulaire les clés, badges nécessaires à l'accomplissement du contrat.

Le Maître d'Ouvrage informe immédiatement le Titulaire des observations ou prescriptions formulées par les organismes reconnus compétents (bureaux de contrôle, experts, administrations...) et plus généralement des événements, faits, constats, décisions ou autres, pouvant avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat.

5.2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Le présent marché impose au Titulaire des obligations de résultat. En conséquence tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Titulaire pour satisfaire à ses obligations.

L'entreprise doit se conformer à certaines règles de la délégation OCCITANIE EST telles que :

- Une équipe d'intervention 5 jours/semaine de 5h30 à 10h00.
- Mise en place de chef d'équipe encadrant non œuvrant Route de Mende
- Chef d'équipe adjoint œuvrant à 30% pour le campus Arnaud de Villeneuve
- La présence obligatoire aux réunions de suivi trimestrielles avec les Services Techniques et Logistiques (STL) et les responsables de chaque bâtiment
- Une présence obligatoire du chef d'équipe avec le référent ménage du Bâtiment pour les contrôles mensuels.

5.3 QUALITE

Le Titulaire instaure une démarche de progrès via un plan Qualité, contrôlable par le Maître d'Ouvrage. Toutes anomalies et dysfonctionnements sont consignés et les redressements traités de façon à éliminer leurs nouvelles occurrences. Les répétitions d'anomalies ont une incidence sur le coût de la prestation et particulièrement : défaillance à la réception des interventions, avaries répétitives, manquements aux procédures de retour d'expérience.

5.4 SECURITE

Conformément à la réglementation en vigueur (décret du 20/02/92 N° 92158), il est mis en place un **plan de prévention** établi sous l'autorité de l'ingénieur régional de prévention de la délégation OCCITANIE EST.

Le titulaire prend à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement et de son personnel.

L'entreprise doit maintenir en permanence les dispositions de sécurité réglementaires pour exécuter les travaux de nettoyage nécessaires à la sécurité du personnel pendant la durée du marché, y compris leur installation et leur dépose.

Le titulaire doit donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

Le Titulaire et ses agents doivent se conformer aux prescriptions de sécurité édictées par le CNRS.

5.5 ENVIRONNEMENT

Le Titulaire conduit une démarche environnementale dans le cadre des interventions et des travaux réalisés au titre du contrat notamment sur la gestion et la traçabilité des déchets. De même, le Titulaire s'engage pour réaliser des économies d'eau et d'électricité.

Ce plan d'économies est présenté annuellement par le Titulaire pour validation par le Maître d'Ouvrage.

5.6 LOCAUX

La personne responsable du marché dote le titulaire de séries de clefs, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations. En cas de casse, de perte ou de vol, le titulaire avise la personne responsable du marché du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci sont remplacés aux frais du titulaire.

En fin de marché, le titulaire remet les clefs à la personne responsable du marché.

Des locaux de stockage sont mis à disposition pour le stockage des consommables, dans les différents bâtiments du CNRS.

Il peut être mis à disposition des vestiaires à la demande du Titulaire (vestiaire commun CNRS) mais ils ne sont pas affectés uniquement au Titulaire.

5.7 COMPORTEMENT DU PERSONNEL DE NETTOYAGE

Les agents entretien doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers. Les agents du titulaire doivent respecter les clauses du règlement intérieur dans l'emprise de chaque bâtiment de la délégation OCCITANIE EST.

Ils doivent en particulier faire preuve :

- de prudence lors des interventions en locaux sensibles (laboratoires)
- de la plus grande correction et sont soumis à une obligation de réserve et de discrétion.

5.8 FORMATION DU PERSONNEL

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle des opérations spécifiques à son activité.

Le titulaire réalise à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles et aux risques figurant sur les plans de prévention.

Le titulaire réalise également à ses frais des formations pour son personnel, concernant la nouvelle réglementation certibiocide.

Le titulaire fourni à la délégation OCCITANIE EST les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel.

5.9 SOUS-TRAITANCE

La sous-traitance, dans le même domaine d'activité que le Titulaire du marché, est autorisée auprès d'entreprises de qualification équivalente après l'accord exprès, qui peut prendre la forme d'une signature du formulaire DC4, du Maître d'ouvrage.

Pour ce faire le Titulaire doit fournir les éléments (compétences des personnels, habilitations, moyens techniques, références, attestations fiscales et sociales...) qui permettent de prendre cette décision.

Une mise à jour du plan de prévention est nécessaire à cette occasion.

Pour l'ensemble des prestations exécutées au regard de la réalisation du contrat, les personnels et ceux des sociétés sous-traitantes en charge de diverses prestations sont et demeurent sous l'entière responsabilité du « Titulaire ». En effet, le « Titulaire » étant le mandataire du contrat, demeure responsable vis à vis de la société sous-traitante pour l'ensemble des prestations réalisées.

En cas d'exécution de prestation par une des sociétés sous-traitantes, le « Titulaire » doit faire respecter l'ensemble des dispositions qui lui sont applicables, conformément à la législation en vigueur et notamment au décret 09.158 du 20/L2/1002 fixant les prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure et à l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi un plan de prévention.

Par ailleurs, les conditions suivantes doivent être obligatoirement respectées :

- Le personnel d'exécution doit être identifiable en tant que membre du personnel de société extérieure au Maître d'Ouvrage ou au Titulaire par une tenue vestimentaire correcte, propre et uniforme ;
- Il reste encadré par le chargé d'exécution du Titulaire ;
- Il doit respecter les dispositions du règlement intérieur de l'établissement ainsi que toutes ses formalités d'accueil, de consigne de circulation ou de sécurité.

Le Titulaire doit garantir le respect de la législation sociale en matière de régularité des embauches du personnel amené à travailler dans le bâtiment. Cette régularité de situation du Titulaire ou de ses sous-traitants constitue une obligation essentielle du contrat.

Contrats « Miroir » :

Le Titulaire fourni systématiquement les contrats signés avec ses sous-traitants qui reprennent toutes les obligations du contrat du Titulaire.

La liste des sous-traitants pour les domaines techniques du présent marché est à fournir dans le mémoire technique.

5.10 REPRISE DU PERSONNEL

Le titulaire du marché doit dans le cadre de la convention collective des entreprises de propreté la reprise du personnel de celle-ci selon les conditions de l'annexe 7 de cette convention.

6. ORGANISATION DU MANAGEMENT DU MARCHÉ

Pour chaque réunion entre le Titulaire et le représentant du Maître d'Ouvrage, le Titulaire établit un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assure un suivi des actions ou des mesures à prendre. Il dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour diffuser ce compte-rendu à compter de la date de réunion.

Le Maître d'Ouvrage dispose d'un délai de 5 jour ouvré pour faire ses observations après réception des comptes rendus et le Titulaire doit y apporter les corrections nécessaires dans un délai de 3 jours avant diffusion finale.

Se conformer au CCAG-FCS.

6.1 REVUE DE CONTRAT

Suite à la notification du contrat, le Maître d'Ouvrage organise une réunion de lancement au cours de laquelle est faite :

- une lecture en commun des différents documents du marché ;
- la planification de la date pour l'élaboration et la signature du plan de prévention ;
- le planning des phases de recouvrement et de prise de charge ;
- le projet du plan d'assurance qualité
- présentation de la GMAO aux différents interlocuteurs du contrat ;

Remarque : dans la période entre la revue de contrat et la première réunion d'exploitation, le Maître d'Ouvrage organise autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations auxquelles, le Titulaire est tenu d'assister.

6.2 REUNION DE FIN DE PRISE EN CHARGE

À l'issue de la prise en charge du bâtiment (1 mois), le Maître d'Ouvrage organise une réunion au cours de laquelle le Titulaire présente notamment :

- Le planning intervention ;
- Les équipes d'entretien ;
- L'état des lieux de son périmètre ;
- Un devis de remise état des zones concernées si nécessaires ;
- Les documents de suivi mis en place ;
- Les attestations de formation du personnel du Titulaire ;
- Les documents de procédure (organigramme, organisation du travail, planning des congés...) éventuellement mis à jour.

L'état des lieux ainsi que le planning d'exécution doit être remis 5 jours avant la date prévisionnelle de cette réunion.

6.3 REUNION TRIMESTRIELLE

Une réunion trimestrielle de suivi est organisée entre le CNRS et le titulaire pour tout ce qui concerne les modalités d'exécution du marché ; Contrôle de la correcte réalisation et évaluation de la qualité de la prestation.

6.4 REUNION ANNUELLE

Le Titulaire remet un bilan annuel au Maître d'Ouvrage, au plus tard à chaque date d'anniversaire du marché, comprenant à minima :

- un bilan de l'année écoulée (évolution des indicateurs au cours des différents trimestres et consolidation annuelle) ;
- une mise à jour si nécessaire du plan de prévention ;
- une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du contrat pour l'année suivante ;
- une mise à jour du planning intervention ;
- un bilan financier des opérations hors forfait.

6.5 CLOTURE DU CONTRAT ET CLAUSES DE REVERSIBILITE

Le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures pour remettre à disposition du Maître d'Ouvrage, en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement, les locaux propres et à évacuer l'ensemble des matériels et fourniture hors d'usage.

Le Titulaire s'engage, pendant le dernier mois de son marché, à accepter la présence éventuelle et à initier le personnel du nouveau Titulaire sans rémunération supplémentaire.

Trois mois avant la fin du marché, même en cas de fin anticipée, il est demandé au Titulaire de :

- communiquer au Maître d’Ouvrage l’inventaire technique exhaustif avec fiche descriptive de chaque élément d’équipement ;
- d’établir un état des lieux contradictoire du bâtiment ;
- d’établir un état des lieux contradictoire de la documentation et des données mise à disposition au début et au cours du marché (notice d’utilisation...)
- d’établir un état des stocks contradictoire ;

Le Titulaire dispose d'un mois pour lever les réserves formulées dans le procès-verbal. Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations ou le remplacement des documents provenant d'un manquement du Titulaire aux obligations du présent marché lui est retenue ou facturée.

Les stipulations précédentes sont également applicables en cas de résiliation

Le solde du marché est effectué sous réserve :

- de la mise à jour et de la restitution de la copie des dossiers ;
- de l’achèvement des prestations et des interventions ;
- d’un état de propreté satisfaisant des locaux ;
- de la fourniture du bilan annuel, du plan de propositions ;
- les différents historiques de toutes les interventions réalisées au titre du marché ;
- des prestations de remise à niveau éventuelle (prestations à effectuer 3 mois avant l’état des lieux de sortie).

7. ANNEXES

Annexe n°1 : Niveaux de prestations minimum par bâtiment

Annexe n°2 : Spécificités de nettoyage par bâtiment

Annexe n°3 : Surfaces détaillées

Annexe n°4 : Cadre de réponse technique (appui au mémoire technique)

Annexe n°5 : Reprise du personnel