



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES COMMUN AUX LOTS N°1 ET 2

MARCHES DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Prestations de nettoyage des locaux et des vitrages des bâtiments de l'ISAE-SUPAERO

Institut Supérieur de l'Aéronautique et de l'Espace

10 Avenue [Marc Pégélin](#)

BP 54032

31055 TOULOUSE CEDEX 4

Tél : 0561338080

Table des matières

ARTICLE 1 – OBJET – DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1 Objet.....	4
1.2 ALLOTISSEMENT	4
1.3 Description des bâtiments et des locaux	4
1.3.1 Evolutions des prestations à exécuter au titre du contrat :	4
1.3.2 Modification des surfaces sur des bâtiments existants :	4
1.3.3 Modification des bâtiments :	5
1.3.4 Modification de la nature des prestations sur bâtiment existant :	5
1.3.5 Périodes de travaux – Remise en état de propreté de bâtiment ou de partie de bâtiment :	6
1.4 Visite obligatoire des sites.....	6
ARTICLE 2 – FINALITES DES PRESTATIONS.....	6
2.1 - Aspect :	6
2.2- Confort :	7
2-3 - Hygiène :	7
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS	8
3.1 Typologie des locaux (lot 1).....	8
3.2 Gammes de nettoyage	8
3.3 Locaux ou prestations exclus	9
3.4 Description des prestations des lots 1 et 2.....	9
3.4.1 Lot 1 : Nettoyage courant et permanent des locaux	9
3.4.2 Lot 2 : Nettoyage spécifiques et techniques des locaux.....	10
ARTICLE 4 – CONDITIONS PARTICULIERES D’EXECUTION DES PRESTATIONS..	12
4.1 Organisation du travail	12
4.2 Personnels sur site :	12
4.3 Continuité de service	13
4.4 Formation et information des personnels :	13
4.5 Conditions d’interventions - accès aux locaux.....	13
4.5.1 Accès aux locaux et fermetures des portes.....	13
4.5.2 Protection des locaux et des équipements	14
ARTICLE 5 – MATERIELS ET PRODUITS	14
5.1 Distributeurs accessoires sanitaires.....	14
5.2 Produits à approvisionner.....	15
5.3 Qualité des produits- Respect de l’environnement	15
5.4 Matériels affectés aux prestations	16
5.5 Gestion des matériels et des produits sur site.....	17

5.5.1 : Acheminement du matériel et des produits	17
5.5.2 : Stockage des matériels et des produits	17
5.5.3 : Energies	17
5.5.4 : Locaux mis à disposition du titulaire	17
ARTICLE 6 – MANAGEMENT DU CONTRAT	17
6.1-contrôle des prestations	17
6.1.1 : Etat des lieux de propriété au démarrage du marché	18
6.1.2 Autocontrôles	18
6.1.3 Contrôles contradictoires.....	18
6.1.4 : Suivi quotidien sur site :	19
6.2 Encadrement du travail.....	19
6.2.1 Chargé d'affaire :	19
6.2.2 Chef d'équipe/contremaitre sur site :	20
6.3 REUNIONS DE SUIVI d'exécution du contrat et livrables associés	20
6.3.1 Démarrage de la prestation :	20
6.3.2 Reporting mensuel (LOT n°1) :	21
6.3.3 Réunion trimestrielle de suivi (LOT 1) :	21
6.3.4 Bilan annuel (LOT 1 et 2) :	22
6.3.5 Réunions exceptionnelles (lots 1 et 2):	22
6.3.6 En fin de période contractuelle (LOT n°1):	22
ARTICLE 7 – ANNEXES DU CCTP	23

ARTICLE 1 – OBJET – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 OBJET

Les stipulations du présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent les prestations de nettoyage des locaux et des vitrages des bâtiments de l'ISAE-SUPAERO de Toulouse.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont détaillées dans le présent CCTP et ses annexes.

1.2 ALLOTISSEMENT

Le pouvoir adjudicateur a décidé de constituer 2 lots, afin de pouvoir mieux répondre aux spécificités techniques de certains équipements et installations.

Lot 1 : prestations de nettoyage courant et permanent des locaux

Lot 2 : prestations des vitrages extérieurs et nettoyages spécifiques et techniques des locaux

Chacun des lots, constitué d'une partie forfaitaire et d'une partie à bons de commande, fait l'objet de la conclusion d'un accord-cadre avec un montant maximum spécifique

1.3 DESCRIPTION DES BATIMENTS ET DES LOCAUX

Il est joint au présent CCTP en annexe 1, la liste des bâtiments de l'ISAE-SUPAERO et du site de Lasbordes, faisant partie du périmètre à traiter au démarrage du marché, avec la typologie des différents locaux, superficie, nature des sols.

Des plans graphiques des 2 sites sont joints au présent CCTP, en annexe 2.

Bâtiments exclus de la prestation :

- Le restaurant d'entreprise de l'ISAE-SUPAERO bâtiment 49 (à l'exception du sous-sol, des abords et terrasses)
- Les résidences étudiantes et la Maison des Elèves

1.3.1 Evolutions des prestations à exécuter au titre du contrat :

Le bâtiment 10 sera détruit et reconstruit avec une nouvelle superficie d'environ 2 850 m². Sa livraison est prévue début 2028.

La cotation de ce bâtiment doit être prévue à la DPGF mais le début d'exécution des prestations donnera lieu à la notification d'un ordre de service.

1.3.2 Modification des surfaces sur des bâtiments existants :

En cas de variation de surfaces (augmentation ou diminution du nombre de m² à entretenir) inférieure ou égale à 5% de la surface totale tous bâtiments confondus, le titulaire s'engage à prendre en charge ces modifications sans pour autant modifier les conditions financières d'exécution du marché.

En cas de variation de surfaces (à la hausse comme à la baisse, sols ou vitres) de plus de 5% de la surface totale les modifications du prix forfaitaire feront l'objet d'un avenant à l'accord-cadre. Le compteur est remis à zéro après chaque avenant.

L'ISAE-SUPAERO respecte un préavis de 3 mois pour informer le titulaire de la date d'effet de la modification de surface. Il lui transmet la fiche de bâtiment modifiée.

Le titulaire est tenu de proposer des prix conformes aux prix de l'accord-cadre, en joignant à sa proposition une justification sur la décomposition du nouveau prix et des prestations exécutées.

Il aura également réalisé une visite sur site pour prendre en compte la ou les modifications attendues.

Le délai de transmission du nouveau prix à l'ISAE-SUPAERO est de dix (10) jours ouvrés à partir de sa demande.

1.3.3 Modification des bâtiments :

Une modification de bâtiment s'analyse comme l'ajout d'un bâtiment ou la fermeture d'un bâtiment.

Toute suppression d'un bâtiment s'effectue par ordre de service conformément à l'article 12 du CCAP (clause de réexamen).

Tout ajout d'un bâtiment non prévu à la DPGF s'effectue par voie d'avenant.

En cas d'ajout ou de suppression d'un bâtiment, l'ISAE-SUPAERO respecte un préavis de 3 mois pour transmettre au titulaire une fiche du nouveau bâtiment et convenir de la date d'effet de la modification.

Le titulaire est tenu de proposer des prix conformes aux prix de l'accord-cadre, en joignant à sa proposition une justification sur la décomposition du nouveau prix et des prestations exécutées.

Il aura également réalisé une visite sur site pour prendre en compte la ou les modifications attendues.

Le délai de transmission du nouveau prix à l'ISAE-SUPAERO est de vingt (20) jours ouvrés à partir de sa demande.

1.3.4 Modification de la nature des prestations sur bâtiment existant :

Si elles concernent plus de 5% de la surface totale tous bâtiments confondus, les modifications suivantes font l'objet d'un avenant :

- changement de revêtement de sol (sol dur / sol moquette)
- changement d'usage des locaux qui implique de fait le changement de fréquence hebdomadaire de passage

Le compteur est remis à zéro après chaque avenant. Le calcul des 5% ne se cumule pas avec celui de l'article 1.3.2 du CCTP.

En cas de variation de fréquences, les modifications du prix forfaitaire feront l'objet d'un avenant à l'accord-cadre.

L'ISAE-SUPAERO respecte un préavis de 3 mois pour informer le titulaire de la date d'effet de la modification des prestations. Il lui transmet la fiche de bâtiment modifiée.

Le titulaire est tenu de proposer des prix conformes aux prix de l'accord-cadre, en joignant à sa proposition une justification sur la décomposition du nouveau prix et des prestations exécutées.

Il aura également réalisé une visite sur site pour prendre en compte la ou les modifications attendues.

Le délai de transmission du nouveau prix à l'ISAE-SUPAERO est de dix (10) jours ouvrés à partir de sa demande, sous peine d'application des pénalités de retard prévues à l'article 14 du CCAP.

1.3.5 Périodes de travaux – Remise en état de propreté de bâtiment ou de partie de bâtiment :

Si des travaux ou réfections sont programmés, il sera précisé au titulaire, avec un préavis d'un mois, les locaux exclus provisoirement du nettoyage courant et les dates de début et de fin de travaux. Aucune diminution du prix du marché ne sera appliquée dans ce cas.

Avant l'exécution des travaux, le titulaire et l'ISAE-SUPAERO auront estimé le montant de la prestation de nettoyage non exécutée (volume financier par rapport aux jours, et aux mètres de la zone considérée).

Après l'exécution de travaux dans un local où les gravats de toute nature auront été enlevés préalablement, le titulaire devra procéder au nettoyage des sols, du mobilier, des équipements et des vitrages intérieurs. Cette prestation sera effectuée sans supplément de prix, compte tenu de la non-exécution du nettoyage courant pendant la durée des travaux.

Dans le cas où le coût des prestations de nettoyage quotidien non exécutées ne couvre pas les dépenses à engager par le titulaire pour la remise en état (dépenses estimées préalablement par les parties), un bon de commande portant sur les prestations exceptionnelles à réaliser peut-être établi par l'ISAE-SUPAERO après admission des justificatifs présentés par le titulaire.

1.4 VISITE OBLIGATOIRE DES SITES

Les candidats devront obligatoirement procéder à une visite des sites avant de remettre leur offre.

Ainsi, le prestataire est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la consistance des installations et de l'état des équipements
- des contraintes particulières liées aux sites (implantation, moyens d'accès)
- des caractéristiques des locaux dans lesquels il sera amené à travailler
- des contraintes particulières liées à un établissement d'enseignement supérieur, en matière de saisonnalité, de sécurité, et de respect des règles de circulations et de déplacement inter et intra site.

ARTICLE 2 – FINALITES DES PRESTATIONS

Le marché est un marché passé avec une obligation de résultats. Le prestataire s'engage à fournir et à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires, en hommes et matériels, qu'il juge utile pour satisfaire au présent CCTP et ses annexes.

Le titulaire s'engage à respecter les normes en vigueur en matière de nettoyage tertiaire et industriel.

La qualité des prestations doit, dans chaque cas particulier, être satisfaisante au regard des trois critères ci-après :

- aspect,
- confort,
- hygiène.

Le niveau de qualité de chacun de ces critères est fonction de la nature même des locaux et de leurs équipements, des matériaux et éléments qui les constituent, de leur affectation, enfin de la qualité des opérations de nettoyage en fonction des cas considérés.

2.1 - ASPECT :

D'une façon générale, l'aspect est l'apparence extérieure sous laquelle une personne ou une chose se présente à la vue.

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux. C'est ainsi que, à titre d'exemple :

- les aménagements extérieurs tels que trottoirs, quais de marchandises,... ne nécessiteront le plus souvent que des opérations élémentaires
- les locaux industriels (ateliers, entrepôts...) feront également l'objet d'opérations courantes
- les locaux administratifs nécessiteront des prestations soignées
- certains locaux tels que bureaux de direction, laboratoires..., exigeront des prestations particulièrement soignées.
- une tâche au sol dans une circulation devra être nettoyée même si ce n'est pas le jour de passage.

2.2- CONFORT :

Le confort est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs suivants :

- l'aspect (déterminé, en raison de son importance)
- les perceptions olfactives, tactiles, auditives
- la sécurité.

En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront :

- supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures - exemples : odeurs d'urine ou d'excréments (toilettes), odeurs de moisissures (vestiaires, sous-sols), odeurs d'ordures (locaux et leurs équipements : poubelles),
- ne pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

En ce qui concerne les perceptions auditives, les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols doivent être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

2-3 - HYGIENE :

L'hygiène est l'ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage doivent s'attacher à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que locaux sanitaires, locaux et équipements concernant les ordures, pour lesquels la qualité d'hygiène sera éventuellement appréciée par des constatations et contrôles périodiques effectués contradictoirement.

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes. Le titulaire évitera l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs. Par conséquent, il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté.

Les contrôles des prestations, la méthodologie utilisée et les objectifs de performance attendus, seront détaillés à l'article 6 du CCTP.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les opérations et les fréquences de nettoyage à réaliser sont mentionnées sur le descriptif joint en annexe 3 pour le lot 1, et annexe 4 pour le lot 2 du présent CCTP, en fonction de la typologie et de l'usage des locaux.

3.1 TYPOLOGIE DES LOCAUX (LOT 1)

Afin de faciliter la description des prestations à réaliser, l'ISAE-SUPAERO a réparti l'ensemble des locaux en 15 typologies différentes de locaux :

- Type 1 : Bureaux, open space et salles de réunion
- Type 2 : Blocs sanitaires (WC, douches, vestiaires des personnels)
- Type 3 : Salles de cours, amphithéâtre 1,2,3 et 4, salles informatiques, salles de pédagogie active (SPA) et laboratoires de langues
- Type 4 : Circulations horizontales, verticales et ascenseurs
- Type 5 : Salles de convivialité et de détente
- Type 6 : Laboratoires, salles de TP et reprographie
- Type 7 : Salles blanches (ISO) Bât 07 et Bât 81 suivant annexe 13 du CCTP
- Type 8 : Locaux sportifs ou à vocation sportive (vestiaires spécifiques)
- Type 9 : Vitrages intérieurs : portes d'accès, cloisons vitrées, impostes vitrés, rambardes escaliers, encloisonnement escaliers
- Type 10 : Extérieurs : Locaux poubelles, poubelles extérieures, containers déchets, escaliers extérieurs, abords immédiats des bâtiments, terrasses extérieures, mobilier terrasses et zones piétonnières de l'ensemble du site
- Type 11 : Sous-sols techniques : galeries techniques des bats 02 et 07 uniquement, parking souterrain du bat 49 (restaurant), locaux vélos bâtiments 11, 13 et 38
- Type 12 : Salles de commande
- Type 13 : Ateliers et Souffleries
- Type 14 : Locaux Archives

3.2 GAMMES DE NETTOYAGE

Pour chaque typologie de local, une gamme de nettoyage est associée. Cette gamme définit les opérations à réaliser, les fréquences et les consignes particulières (annexes 3, 4 et 13 du CCTP).

Ce descriptif n'a pas de caractère limitatif. Les connaissances professionnelles du prestataire doivent suppléer aux détails qui pourraient être omis dans le présent document.

Le titulaire devra signaler ces écarts, et indiquer comment il s'engage à les traiter favorablement dans son mémoire technique.

Les prestations annuelles et semestrielles, aussi bien pour le lot 1 que le lot 2, feront l'objet d'un planning prévisionnel annuel, à présenter à l'ISAE-SUPAERO annuellement et au démarrage du contrat. Les dates précises d'intervention seront ensuite notifiées et confirmées par le titulaire au moins 15 jours à l'avance.

La prestation de nettoyage est à réaliser pour l'ensemble des jours ouvrables de l'ISAE-SUPAERO, à l'exception des 2 semaines de fermeture en août et en décembre. Les jours de semaine « basse activité » et de RTT « direction » seront considérés comme des jours ouvrés, et devront permettre de réaliser des opérations d'envergure ou de rattrapage. Un calendrier officiel des dates de fermeture de l'ISAE-SUPAERO sera remis annuellement par l'ISAE-SUPAERO au titulaire du marché. Pour information le calendrier 2026 est annexé au présent CCTP.

Durant les périodes de moindre activité (vacances scolaires notamment) le titulaire profitera de ces périodes pour procéder à des remises en état des locaux, de manière plus approfondie. Lors de la réunion trimestrielle, le titulaire du marché indiquera à l'ISAE-SUPAERO les dispositions prises et les opérations prévues durant ces périodes.

3.3 LOCAUX OU PRESTATIONS EXCLUS

Locaux exclus des prestations courantes : locaux techniques, magasins, 2 halls stockage avions Lasbordes (sauf si indiqués dans les annexes 3 et 4).

Ces locaux pourront être nettoyés dans le cadre de prestations supplémentaires à la demande de l'ISAE-SUPAERO.

Prestations exclues des prestations courantes :

- nettoyage de la vaisselle et de l'électro-ménager dans les salles de convivialité, à l'exception de l'électroménager de la direction générale de l'ISAE-SUPAERO.
- arrosage des plantes (à charge du contrat Espaces verts)
- nettoyage des photocopieurs, machines de bureau, d'atelier ou de laboratoires
- nettoyage des plafonds et faux plafonds
- opérations de manutentions et de déménagements

Certaines de ces prestations pourront être réalisées dans le cadre de prestations supplémentaires à la demande de l'ISAE-SUPAERO, par l'intermédiaire d'équipe spécialisée.

3.4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS DES LOTS 1 ET 2

Règles d'exécutions générales des lots 1 et 2 :

Le titulaire de chacun des lots s'assurera du respect des habilitations nécessaires pour accéder et travailler dans des locaux à risques et pour le travail en hauteur.

Il veillera aussi à utiliser des matériels conformes à la réglementation en vigueur et à respecter scrupuleusement les prescriptions techniques fournies en annexes.

Il devra fournir à l'ISAE-SUPAERO l'ensemble des documents (habilitations, agrément, PV de vérification des matériels) avant le début de réalisation des prestations. Le service Responsabilité Sociétale Qualité et Management des Risques de l'ISAE-SUPAERO se réserve le droit d'organiser des vérifications inopinées et d'interrompre le travail en cas de dangers graves et imminents.

Le titulaire proposera dans son offre les méthodologies de suivi et d'autocontrôle formalisées mises en œuvre, pour assurer un suivi cohérent des prestations sur le terrain. Ces documents seront renseignés par les personnels œuvrant, et supervisés par le responsable de site.

3.4.1 Lot 1 : Nettoyage courant et permanent des locaux

Ce lot 1 est constitué de 4 postes décomposés comme suit :

a) Prestations forfaitaires (3 postes) :

Poste 1 : prestations régulières de nettoyage des locaux

Poste 2 : nettoyage des vitrages (*)

Poste 3 : fournitures de produits (consommables) et d'accessoires sanitaires

(*) Afin d'éviter toute ambiguïté avec le lot 2, la partie vitrage à considérer dans le lot 1 est constituée par :

- Les portes d'accès vitrées aux différents bâtiments (y compris patios)
- Les portes vitrées de communication intérieure, les oculi des portes coupe-feu et autres impostes vitrés.
- Les cloisonnements d'escaliers, ou de protections d'escaliers et les cloisons vitrées intérieures.

Les surfaces des vitrages à prendre en compte pour les fréquences de nettoyage sont détaillées à l'annexe 5.

Les opérations faisant l'objet d'une programmation annuelle et semestrielle feront l'objet d'OT (Ordre de travail) saisi dans la GMAO de l'ISAE-SUPAERO.

Le suivi de ces OT, le respect de la planification, la rédaction des comptes rendus et la clôture des OT seront à la charge du titulaire. La validation de ces OT dans la GMAO vaudra pour réception officielle des prestations et permettra au titulaire de facturer.

b) Prestations à bons de commande (1 poste) :

Poste 4 : prestations supplémentaires à la demande

Ces prestations peuvent porter sur :

- des prestations exceptionnelles de nettoyage
- des prestations exceptionnelles de remise à niveau de propreté des locaux
- des prestations exceptionnelles de désinfection-décontamination.

Ces prestations supplémentaires donneront lieu à un OT (Ordre de Travail) issu de la GMAO de l'ISAE-SUPAERO envoyé directement par messagerie au titulaire du marché pour l'obtention d'un devis. Ce dernier est conforme au BPU transmis par le titulaire (montants et références).

Toutes les lignes du BPU seront renseignées. Le titulaire ne pourra pas décliner une demande de prestation prévue au BPU.

Ce devis devra être adressé à l'ISAE-SUPAERO dans un délai de 5 jours ouvrés. Après validation et acceptation, l'ISAE-SUPAERO émettra un bon de commande spécifique pour cette prestation exceptionnelle.

Le suivi de ces OT, le respect de la planification, la rédaction des comptes rendus et la clôture des OT seront à la charge du titulaire. La validation de ces OT dans la GMAO vaudra décision d'admission des prestations et permettra au titulaire de facturer.

3.4.2 Lot 2 : Nettoyage spécifiques et techniques des locaux

Ce lot 2 est constitué de 4 postes décomposés comme suit :

a) Prestations forfaitaires (3 postes) :

Poste 1 : nettoyage des vitrages extérieurs

Les surfaces à prendre en compte pour les fréquences de nettoyage des vitrages extérieurs sont détaillées à l'annexe 6 et à l'annexe 5. Dans son offre, le titulaire devra considérer que l'utilisation d'une nacelle est systématique pour les niveaux R+1 et R+2.

Les vitrages extérieurs s'entendent sur 2 faces, y compris pour les patios, passerelles, etc.

Le titulaire fournit tous les produits et fournitures nécessaires à l'exécution de ces prestations, ainsi que tous les moyens d'accès (nacelles, échafaudages, etc.)

Une attention particulière devra être apportée à la préservation et à la protection des espaces verts.

Le titulaire procédera à l'essuyage des coulures sur les menuiseries des baies vitrées et au nettoyage des rebords des fenêtres extérieures.

Le titulaire proposera dans son offre une méthode de suivi de la réalisation des travaux de nettoyage des vitrages, par bâtiment, par niveau, exter/inter. (type autocontrôle).

Poste 2 : nettoyage du local serveur informatique

Durant cette opération, programmée annuellement en accord avec les services informatiques et techniques de l'ISAE-SUPAERO, il est précisé qu'aucune intervention des personnels de nettoyage, ne peut être engagée, sans une neutralisation totale des systèmes de détection gaz et incendie par les services techniques de l'ISAE-SUPAERO.

Le titulaire du marché s'engage à respecter les procédures et recommandations techniques décrites et fournies dans l'annexe 7 du présent CCTP. Les candidats pourront compléter ce document et y apporter toutes les précisions nécessaires. Le titulaire s'engage à respecter la procédure complétée et transmise dans son offre.

Poste 3 : nettoyage de la structure gonflable EFTE

Ce procédé innovant recouvre en toiture, et partiellement en mur vertical, le « forum », moyen de liaison entre le bâtiment 5 et le bâtiment 61.

Le titulaire du marché s'engage à respecter les procédures et recommandations techniques décrites et fournies dans l'annexe 8 du présent CCTP. Les candidats pourront compléter ce document et y apporter toutes les précisions nécessaires. Le titulaire s'engage à respecter la procédure complétée et transmise dans son offre.

Pour ces 3 postes, les prestations seront déclenchées par un OT (Ordre de Travail) issu de la GMAO de l'ISAE-SUPAERO, et envoyé directement par messagerie au titulaire du marché.

Le suivi de ces OT, le respect de la planification, la rédaction des comptes rendus et la clôture des OT seront à la charge du titulaire. La validation de ces OT dans la GMAO vaudra décision d'admission des prestations et permettra au titulaire de facturer.

b) Prestations à bons de commande (1 poste) :

Poste 4 : prestations supplémentaires à la demande

Exemple de prestations : nettoyages extérieurs des encadrements de fenêtres, nettoyage extérieur des stores ou volets roulants, nettoyage soigné de locaux techniques après travaux ou après sinistre, etc.

Ces prestations supplémentaires donneront lieu à un OT (Ordre de Travail) issu de la GMAO de l'ISAE-SUPAERO envoyé directement par messagerie au titulaire du marché pour l'obtention d'un devis. Ce dernier est conforme au BPU transmis par le titulaire (montants et références).

Toutes les lignes du BPU seront renseignées. Le titulaire ne pourra pas décliner une demande de prestation prévue au BPU.

Ce devis devra être adressé à l'ISAE dans un délai de 5 jours ouvrés. Après validation et acceptation, l'ISAE-SUPAERO émettra un bon de commande spécifique pour cette prestation exceptionnelle.

Le suivi de ces OT, le respect de la planification, la rédaction des comptes rendus et la clôture des OT seront à la charge du titulaire. La validation de ces OT dans la GMAO vaudra décision d'admission des prestations et permettra au titulaire d'enclencher la facturation.

ARTICLE 4 – CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 ORGANISATION DU TRAVAIL

Cas général :

- Les prestations régulières d'entretien et de nettoyage des locaux sont réalisées durant toute l'année civile, hors période de fermetures de l'école (au moins 2 semaines complètes) du lundi au vendredi de 6h00 à 17h00 en privilégiant les plages matinales.
- Au minimum, un personnel du titulaire devra être joignable sur site de 6h à 16h.
- Les salles de classe, les salles informatiques, les salles de pédagogie actives, les laboratoires, les salles de TP et les amphithéâtres doivent être nettoyés en dehors des heures de cours.
- Les salles blanches (bât 07) sont soumises à des restrictions d'accès, sous la conduite et l'accompagnement des personnels des laboratoires.

Cas particuliers :

- Piscine/Gymnase : 1ère intervention de nettoyage des plages du bassin, des vestiaires et des sanitaires avant 8h00 du matin, heure d'ouverture des locaux.
- Piscine/Gymnase : 2ème intervention de nettoyage des vestiaires et des sanitaires après 14h00 et avant 17h en vue de la session du soir.
- Bâts 5, 11 et 61 : Nettoyage des sanitaires 2 fois par jour,
- Bât 81 : prestations à réaliser avant 8h

Les dates et horaires de réalisation des prestations supplémentaires à la demande seront définis par le responsable de l'ISAE-SUPAERO, en accord avec le titulaire du marché.

Les jours de fermetures planifiés de l'ISAE-SUPAERO pourront être utilisés par le titulaire pour programmer des opérations particulières de rattrapage, ou des prestations supplémentaires à la demande.

Dans le cas de certaines prestations exceptionnelles à bons de commandes, le titulaire pourra être amené à intervenir sur d'autres site comme par exemple le nettoyage du gymnase du CREPS lors de la cérémonie de remise des diplômes.

4.2 PERSONNELS SUR SITE :

- Les personnels sur site doivent s'engager à respecter les règlements intérieurs et de sécurité de l'ISAE-SUPAERO.
- Ils rendent compte quotidiennement à leur chef d'équipe, des difficultés rencontrées pour exercer leur mission. Le titulaire du marché définira la forme choisie.
- Ils respectent les fiches de poste, périmètre, fréquence, consignes particulières.
- Ils renseignent les fiches d'autocontrôle fournies par le chef d'équipe.
- Ils renseignent quotidiennement le cahier de présence au poste de garde en entrée et sortie, avec la prise et la dépose des clés et des badges.
- Ils visent les fiches de passage pour les blocs sanitaires.
- En toute circonstance, ils portent les EPI fournis par leur employeur.
- Ils respectent les dispositions définies et prises par l'ISAE-SUPAERO en matière de tri sélectif et de collectes des déchets.

4.3 CONTINUITE DE SERVICE

Le titulaire du marché s'engage à respecter une continuité de service. Pour cela, il s'engage à remplacer immédiatement les personnels absents (congés, maladie, etc...), dans un délai maximum de 24 h (1 jour de carence).

Le chef d'équipe présentera mensuellement un reporting des présences. Une réfaction de prix pourra être appliquée par l'ISAE-SUPAERO en cas de non remplacement avéré au bout de 24h.

En cas d'absence ou de changement du chargé d'affaire ou du chef d'équipe, le titulaire informera par écrit l'ISAE-SUPAERO des dispositions prises pour pourvoir à son remplacement.

4.4 FORMATION ET INFORMATION DES PERSONNELS :

Le titulaire du marché devra organiser autant que nécessaire des réunions d'information et de formation des personnels afin de leur présenter leur fiche de poste, en insistant notamment sur les évolutions et les modifications du nouveau contrat par rapport au contrat précédent.

Une fiche d'attestation de formation sera remise à l'ISAE-SUPAERO.

Le personnel doit faire preuve de la plus grande correction et est tenu à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits et informations dont il aura connaissance au cours de l'exécution du marché.

4.5 CONDITIONS D'INTERVENTIONS - ACCES AUX LOCAUX

4.5.1 Accès aux locaux et fermetures des portes

Les interventions ayant parfois lieu en dehors des heures ouvrables, l'entreprise titulaire du marché est en possession des différentes clés ou badges nécessaires pour y pénétrer. Elles seront remises chaque jour au personnel du titulaire par le poste de garde de l'ISAE-SUPAERO, après avoir renseigné le cahier de présence ou tout autre moyen de pointage mis en place par le titulaire du marché de nettoyage.

Le titulaire est tenu de signaler immédiatement à l'ISAE-SUPAERO toute perte ou vol de clés/badges. Le coût de remplacement sera à la charge du titulaire du marché.

A son départ du site, le personnel restitue les clés et badges au poste de garde. Le personnel pointe en sortie le cahier de présence.

Durant les périodes de faible activité ou de fermeture du site, ou en l'absence des personnels de l'ISAE-SUPAERO, le titulaire a la responsabilité de la fermeture des portes, du verrouillage des fenêtres, de l'extinction des éclairages.

Pour le cas particulier des salles blanches « ISO » du bâtiment laboratoires, les personnels de nettoyage devront respecter les consignes et les précautions d'usage, qui leur seront données par les personnels ISAE-SUPAERO en charge de ces salles. L'accès à ces salles sera autorisé en présence d'un personnel ISAE-SUPAERO habilité.

Les locaux techniques « à risques » sont exclus de la prestation courante de nettoyage. Néanmoins, ils pourront être traités à la demande de l'ISAE-SUPAERO dans le cadre des travaux supplémentaires. Dans ce cas, les personnels devront posséder les habilitations nécessaires et seront accompagnés par les personnels de l'ISAE-SUPAERO ou des entreprises prestataires de l'ISAE-SUPAERO.

L'exécution des prestations dans les zones protégées du campus sont soumises aux mesures de sécurité décrites à l'article 3 du CCAP.

4.5.2 Protection des locaux et des équipements

Le prestataire déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et la consistance des matériels et équipements dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

Dans le mois qui suit la date de début d'exécution, le prestataire peut présenter ses observations sur l'état des locaux et des installations qui lui sont confiées.

Toutes les précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines ne soient pas altéré par les opérations de nettoyage et en particulier par la projection de produits.

Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols.

Il est rigoureusement interdit aux personnels de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux, et les éléments (dossiers) se trouvant sur les postes de travail.

Le personnel titulaire du marché doit éviter toute obstruction ou dégradations des canalisations d'évacuation d'eau. Il convient d'utiliser exclusivement les cuvettes des toilettes ou les éviers, s'il n'y a pas de cuvettes à proximité, pour évacuer les eaux usées, en s'assurant qu'elles ne contiennent pas d'objet.

Il est strictement interdit d'utiliser les lavabos, urinoirs et grilles d'avaloirs d'eau pluviale pour cet usage.

Toute anomalie à caractère non urgent est signalée par l'entreprise dans les meilleurs délais, ou à défaut dès le lendemain ou le surlendemain en cas de week-end. Les incidents graves (fuites, vitres cassées permettant une intrusion, etc...) sont signalés immédiatement à l'ISAE-SUPAERO par voie téléphonique et électronique par le chef d'équipe du titulaire du marché, afin de prendre toutes les dispositions et mesures nécessaires.

Le titulaire du marché mettra en place les moyens de communication à sa convenance afin de recueillir avec un maximum d'efficacité les remarques, observations, signalements formulés par les personnels de terrain.

ARTICLE 5 – MATERIELS ET PRODUITS

La fourniture et la distribution aux points d'utilisation de tous les consommables et appareils sanitaires sont à la charge du titulaire pour les 2 sites concernés.

Les quantités d'appareils sanitaires à prendre en compte doivent être en nombre nécessaires et suffisants pour équiper l'ensemble des locaux faisant l'objet de l'annexe 9. Pour information, le site de Ranguel accueille environ 1500 personnes par jour (dont 1100 hommes et 400 femmes) et le site de Lasbordes 20 personnes par jour.

Au démarrage du contrat, et aussi en cas de changement de produits ou de matériels, les fiches techniques et données de sécurité des produits devront être jointes pour accord du chargé de prévention de l'ISAE-SUPAERO.

Le titulaire prendra complètement à sa charge, la mise en place, l'entretien ou le remplacement de l'ensemble des équipements sanitaires de l'ISAE-SUPAERO, les tapis de sol à l'entrée des bâtiments, pour l'ensemble des locaux décrits dans l'annexe 9 du CCTP.

5.1 DISTRIBUTEURS ACCESSOIRES SANITAIRES

Les distributeurs existants, fixés aux murs (savon, solution hydro-alcoolique, papier hygiénique, essuie-mains) et les poubelles hygiéniques sont obligatoirement conservés pour des raisons de standardisation du parc.

A titre d'information, les distributeurs (hors papier hygiénique) actuellement en place sont de marque Elis, fabricant et poseur des appareils.

La location ou l'achat des distributeurs est à la charge du titulaire ainsi que la maintenance, le remplacement et l'approvisionnement.

Les distributeurs de papier hygiénique sont pour une partie de marque ELIS et pour une autre la propriété de l'ISAE-SUPAERO. Ils sont de type à rouleau. L'intégralité de ces 2 types de distributeurs de papier hygiénique sont à prendre en compte en cas de maintenance ou de remplacement.

Les points à approvisionner sont décrits à l'annexe 9 du CCTP (nombre, localisation, nature).

Les distributeurs du futur bâtiment 10 sont à prévoir à l'ouverture du bâtiment.

5.2 PRODUITS A APPROVISIONNER

- Savon mousse hypoallergénique : à mettre en place dans les distributeurs présents sur la quasi-totalité des lavabos ou éviers.
- Les pastilles urinoirs : à mettre en place dans tous les urinoirs sur le campus Rangueil et à Lasbordes.
- Solution hydro-alcoolique :
Le maintien en état et le remplissage des distributeurs muraux en solution hydro-alcooliques sont à la charge du titulaire. Leur nombre pourra évoluer en fonction des nouveaux besoins. Les distributeurs sont propriété de l'ISAE, le titulaire est chargé d'en assurer le réapprovisionnement. Le titulaire devra être en mesure d'en équiper les nouveaux bâtiments, à la demande de l'ISAE.
- Sacs poubelles :
La fourniture et le remplacement des sacs poubelles adaptés aux chariots, aux bacs de tri et aux poubelles extérieures est à la charge du titulaire.

Le titulaire approvisionnera des sacs de couleur distincte, afin de ne pas mélanger les types de déchets.
- Balayettes sanitaires :
La fourniture, l'entretien, la mise en place ou le renouvellement des balayettes sanitaires est à la charge du titulaire. Au démarrage du contrat, et au vu de l'état du parc actuel, le titulaire assurera le remplacement des balayettes vétustes.
- Papier hygiénique :
Les rouleaux de papier toilettes devront être compatibles avec les appareils sanitaires existants.
- Essuie-mains textiles :
Les essuie-mains textiles seront fournis sous forme de rouleaux et devront être compatibles avec les appareils sanitaires existants.

5.3 QUALITE DES PRODUITS- RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Les produits d'entretien utilisés doivent respecter les normes en vigueur concernant le développement durable.

Dans sa démarche, le titulaire doit notamment présenter des produits répondant aux exigences de l'écolabel européen « nettoyeurs multi usages ou sanitaires » ou équivalent. Le titulaire est fortement invité à tendre vers une prestation 100% écologique.

Toute modification dans la liste des produits, en cours d'exécution du marché, doit faire l'objet d'une demande écrite auprès du représentant de l'ISAE-SUPAERO. Il autorisera ou refusera cette modification dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande. A défaut,

passé ce délai, l'acceptation sera acquise de fait. Toute demande doit être accompagnée des éléments précités.

Les produits d'entretien ne doivent être ni corrosifs, ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages. Les produits désinfectants ne doivent renfermer ni alcalis caustique, ni acide.

Les produits d'entretien des sols ne doivent pas rendre ces derniers glissants. Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer au pas après lustrage.

Si un produit est reconnu officiellement nocif pour les personnes et/ou pour l'environnement, le titulaire procède à son remplacement immédiat.

Tout produit rebuté est retiré et remplacé par le titulaire à ses frais. Les réparations de tout dommage causé aux installations et équipements par des produits nocifs ou non conformes sont à la charge du titulaire.

Le titulaire doit reprendre tout l'emballage extérieur de ses nettoyeurs et fournir une preuve d'élimination ou de réutilisation de l'emballage, ou de sa participation à un système de collecte et de recyclage reconnu officiellement. Le titulaire doit s'assurer que son personnel respecte les consignes de tri des déchets réalisés dans les locaux en vue de leur recyclage.

5.4 MATERIELS AFFECTES AUX PRESTATIONS

Le titulaire s'engage à ne solliciter auprès de la personne publique, au cours de l'exécution du marché, aucun produit de nettoyage ou matériel relatifs à la prestation dont il a la charge.

Cette prestation est exécutée au moyen des matériels et fournitures dont dispose le titulaire.

La liste du matériel utilisé est accompagnée des notices techniques précisant notamment la provenance et l'origine des matériels, les références et les conseils d'utilisation.

Les appareils ménagers doivent être conformes aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail, être en parfait état d'utilisation et être adaptés aux différentes tâches à accomplir. Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

L'emploi de matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations est interdit. Les réparations de tout dommage causé aux installations et équipements sont à la charge du titulaire.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur une même prise de courant est proscrit.

Les chariots de ménage, doubles bacs pour les 2 poubelles, seront en nombre suffisant pour éviter les transferts inter-bâtiments ou par niveau. En règle générale, le titulaire mettra en œuvre tous les moyens matériels afin de satisfaire aux exigences de l'ISAE-SUPAERO, en matière de tri sélectif et de collecte des déchets.

Le titulaire devra fournir annuellement une liste mise à jour des matériels utilisés sur les sites.

En ce qui concerne l'enlèvement des déchets, des contenants sont installés à l'extérieur des bâtiments pour les ordures ménagères, le papier, le carton, les biodéchets et les tous emballages.

Des contenants de tri sont également installés à l'intérieur des bâtiments de l'ISAE-SUPAERO.

Les corbeilles individuelles (bureaux) et collectives encore restantes (essentiellement celles de salles de pauses) sont évacuées par les usagers eux-mêmes dans ces contenants de tri.

Les corbeilles des salles ISO sont elles collectées par le titulaire du lot 1 de ce marché de nettoyage et vidés dans les contenants extérieurs d'ordures ménagères.

Le vidage de ces contenants de tri est effectué par le titulaire du marché des déchets, excepté pour les bacs de tri des ordures ménagères et des biodéchets qui devront être collectés par le

titulaire du lot 1 de ce marché de nettoyage et vidés dans les contenants extérieurs d'ordures ménagères et des biodéchets.

La collecte de ces contenants ne devra pas débuter avant 14h00.

A ce jour, il y a environ une centaine de contenants ordures ménagères et biodéchets répartis sur les bâtiments de l'ISAE SUPAERO.

5.5 GESTION DES MATERIELS ET DES PRODUITS SUR SITE

5.5.1 : Acheminement du matériel et des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué par le titulaire selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'ISAE-SUPAERO.

Les engins de manutention, mis à disposition pour son personnel, doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids de ces engins doit être compatible avec les surcharges d'exploitation des locaux.

Le prestataire s'engage à n'utiliser que des engins conformes et à jour des contrôles techniques réglementaires.

5.5.2 : Stockage des matériels et des produits

Le stockage des produits et matériels est effectué dans les locaux prévus à cet effet (cf annexe 10).

Toute précaution doit être prise pour la protection des sols. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le représentant de l'ISAE-SUPAERO et aux frais du titulaire.

5.5.3 : Energies

La fourniture de l'eau et de l'énergie électrique, nécessaires à l'exécution des prestations, est assurée gratuitement par l'ISAE-SUPAERO.

Une attention particulière devra être portée aux économies d'énergie.

5.5.4 : Locaux mis à disposition du titulaire

La répartition des locaux à usage de vestiaires, de lieux de rangement et de stockage, mis à disposition fait l'objet de l'annexe 10 du présent CCTP. Ces locaux sont susceptibles d'évolutions.

Les locaux mis à disposition des personnels sont listés à l'annexe 10 du CCTP.

L'entretien de ces locaux reste à la charge du titulaire. L'ISAE-SUPAERO se réserve le droit d'inspecter ces locaux, en présence du titulaire, afin de veiller à l'ordre, au rangement et à la propreté.

Dans la mesure du possible, l'ISAE-SUPAERO mettra à la disposition du chef d'équipe un bureau, afin d'assurer la gestion quotidienne du marché. En aucun cas, le titulaire ne pourra utiliser les moyens de reproduction de l'ISAE-SUPAERO, sans un accord préalable des services techniques de l'établissement.

ARTICLE 6 – MANAGEMENT DU CONTRAT

6.1-CONTROLE DES PRESTATIONS

6.1.1 : Etat des lieux de propreté au démarrage du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans le mois qui suit, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le responsable de site et le titulaire du marché, à l'initiative de ce dernier lorsqu'il juge que l'état de propreté du site n'est pas satisfaisant.

Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux, au choix du titulaire.

Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 11 au présent CCTP) signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer à l'ISAE-SUPAERO les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

6.1.2 Autocontrôles

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son mémoire technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au représentant de l'ISAE-SUPAERO les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

6.1.3 Contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'ISAE-SUPAERO et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés
- les contrôles à la demande
- les contrôles inopinés.

Les contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier mensuellement que le niveau de qualité est conforme à celui attendu.

Le titulaire et l'ISAE-SUPAERO procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de six mois. Tous les bâtiments doivent être examinés au moins une fois par an.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel, au minimum 48 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Tout contrôle qualité non conforme doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices, d'un délai pour ces actions et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, l'ISAE-SUPAERO peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, l'ISAE-SUPAERO pourra avoir recours à un contrôle inopiné, prévu ci-après.

Tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices, d'un délai pour ces actions et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat. La date, l'heure, les zones sont choisies par l'ISAE-SUPAERO.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates.

Le titulaire doit proposer des actions correctrices immédiates et la situation doit être suivie d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

L'intégralité de ces différents contrôles devra être réalisée via un logiciel sous la forme d'échantillonnage de types de pièces pour une zone donnée.

6.1.4 : Suivi quotidien sur site :

Le suivi quotidien sur site est formalisé sur un support ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire, adressé l'ISAE-SUPAERO.

L'ISAE-SUPAERO, par l'intermédiaire de son représentant :

- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par l'ordonnateur.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par l'ordonnateur, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

6.2 ENCADREMENT DU TRAVAIL

6.2.1 Chargé d'affaire :

- Le titulaire désigne un chargé d'affaire pour la totalité des sites de l'ISAE-SUPAERO. Il est l'interlocuteur privilégié des services de l'ISAE-SUPAERO pour traiter avec efficacité des problèmes courants inhérents au contrat (problème administratif, juridique, financier, discipline, bilan annuel, démarche de progrès, etc...).
- Il s'assure de la disponibilité des moyens humains et matériels mis à disposition du chef d'équipe sur les sites de l'ISAE-SUPAERO.

- Il soutient en permanence dans la gestion et le management les personnels sur site.
- Il participe aux différentes réunions de suivi du marché.

6.2.2 Chef d'équipe/contremaitre sur site :

- Le chef d'équipe désigné assure un véritable travail de suivi et de management des équipes. Il dispose des moyens de communication nécessaires pour accomplir ses missions et doit pouvoir être joints durant les heures ouvrables sur téléphone mobile ou par mail le plus souvent.
- Il devra pouvoir se déplacer facilement et rapidement sur site, dans le respect des règles environnementales.
- De préférence non-œuvrant, il assure le contrôle, les vérifications des prestations, afin d'établir le rapport mensuel qualité et d'activité.
- Il signale par écrit (mail) tous les problèmes techniques détectés par les personnels sur les sites.
- Il doit rendre compte dans les plus brefs délais à sa hiérarchie et à l'ISAE-SUPAERO des dysfonctionnements inhérents à l'activité, notamment les absences de personnels en vue de leur remplacement, quelle qu'en soit la raison, congés ou maladies.
- Le chef d'équipe veille à la bonne exécution du planning annuel des interventions et organise l'exécution des prestations supplémentaires à la demande (planification, moyens humains et matériels) en concertation avec les services techniques de l'ISAE-SUPAERO.
- Il assure le suivi des OT dans la GMAO mise à disposition par l'ISAE-SUPAERO pour les prestations forfaitaires planifiées, ou les prestations supplémentaires à la demande de l'ISAE.
- Il veille à faire respecter les réglementations intérieures et de sécurité de l'ISAE-SUPAERO, pour les personnels dont il a la charge, notamment, les règles d'accès au site (pour les personnels nouveaux ou en renfort, les sous-traitants, etc..), la réglementation en matière de consommation de tabac et d'alcool, etc....
- Le chef d'équipe veille à faire respecter le tri sélectif des déchets mis en place à l'ISAE-SUPAERO, et à participer activement à sa mise en œuvre. Il veillera tout particulièrement à la bonne gestion des locaux déchets extérieurs, et à la propreté de l'abord immédiat des bâtiments.

6.3 REUNIONS DE SUIVI D'EXECUTION DU CONTRAT ET LIVRABLES ASSOCIES

6.3.1 Démarrage de la prestation :

En plus d'assurer ses obligations d'employeur, notamment en veillant au respect des conditions de reprise du personnel pour le lot n°1 uniquement, le titulaire de chacun des 2 lots s'engage à participer à une réunion de lancement et à la rédaction d'un plan de prévention avant tout démarrage de l'activité, en se conformant à la procédure ISAE-SUPAERO réglant les conditions d'accès aux sites de l'ISAE-SUPAERO.

Il s'assure que des EPI adéquats sont bien remis à chaque personnel. Ces équipements doivent être facilement identifiables et repérables, y compris pour les personnels d'encadrement qui doivent porter en permanence un signe distinctif de leur entreprise.

Il fournit la liste nominative du personnel travaillant sur les sites. Elle doit préciser notamment la qualification, le type de formation reçue, les habilitations, les lieux et horaires de travail. Cette liste est tenue à jour par le titulaire et toute modification, même temporaire, est immédiatement signalée par écrit au représentant de l'ISAE-SUPAERO.

En outre, le titulaire devra fournir à l'ISAE-SUPAERO :

Dans un délai de 1 mois à compter de la date de début des prestations, le titulaire réalisera l'état des lieux d'entrée pour l'ensemble des bâtiments, suivant la fiche modèle fournie en annexe 11 (1 fiche par bâtiment)

Dans un délai maximum de 2 mois à compter de la notification du contrat :

- **Pour le lot n°1 uniquement** : les fiches de poste individuelle pour chacun des personnels seront présentées au représentant de l'ISAE-SUPAERO. Ces fiches préciseront le périmètre individuel et une attestation de formation individuelle visée par le personnel.

Important : afin de répondre aux exigences du chapitre 4.1, le titulaire proposera au moins 1 poste de travail présent a minima sur le site de Ranguel, entre 12h et 17h00.

- **Pour les 2 lots** : un planning d'intervention annuelle et semestrielle, en tenant compte des jours de fermeture de l'établissement, avec la répartition des effectifs sur chaque site ainsi que leurs horaires.

6.3.2 Reporting mensuel (LOT n°1) :

Un reporting sera adressé mensuellement aux services techniques de l'ISAE-SUPAERO. Ce compte rendu mensuel dématérialisé devra mentionner :

- la liste des opérations programmées (annuelles, semestrielles) réalisées dans le mois.
- le taux de présence réelle des personnels / présence théorique exprimé en %
- les dispositions prises pour remplacer les personnels absents
- les résultats du contrôle qualité mensuel
- les difficultés rencontrées, techniques, d'accès, relationnels, etc.
- les actions correctives ponctuelles ou à long terme mise en place
- la liste des opérations programmées (annuelles, semestrielles) à réaliser dans le mois suivant.
- les résultats des autocontrôles tels que définis pour les opérations programmées.

Les résultats des contrôles et leurs conséquences :

Le titulaire présente le résultat des contrôles décrits à l'article 6.1.3 du CCTP. Le seuil d'acceptabilité est fixé à 80%.

- Si le taux est égal ou supérieur à 80 %, la prestation est réputée comme conforme à l'obligation de résultat. Néanmoins, lors du contrôle, des actions et items peuvent avoir été identifiées comme « non réalisées », avec identification de la non-conformité. Le titulaire est tenu de proposer des actions correctives d'amélioration, avec un délai de réalisation.

- Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 80%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées à l'article 14.3 du CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.3.3 Réunion trimestrielle de suivi (LOT 1) :

Une réunion trimestrielle de suivi sera instaurée avec pour objectif de réaliser un bilan qualitatif de la prestation, de mettre en place les axes d'amélioration éventuels et d'identifier les plans d'actions suite à un non-respect des engagements contractuels.

Elle sera assurée par des représentants disposant d'une vue globale du marché et qui soient en mesure de traiter l'ensemble des points de l'ordre du jour en séance.

L'ordre du jour sera construit par le prestataire et validé par l'ISAE-SUPAERO préalablement à la tenue de la réunion de suivi. Le prestataire devra préparer l'ensemble des éléments nécessaires au bon déroulement de la réunion de suivi.

Le compte-rendu trimestriel reprendra les données des bilans mensuels et fera état des actions à mener (plan d'action avec actions en cours, soldées, acteurs, etc.). Il est transmis par le titulaire au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion.

6.3.4 Bilan annuel (LOT 1 et 2) :

Pour le lot 1 la quatrième réunion trimestrielle constitue la réunion annuelle. Le titulaire fournit un bilan annuel dans lequel sera mentionné en plus des éléments produits lors des réunions trimestrielles :

- un bilan financier de l'année écoulée (montant des prestations forfaitaires et supplémentaires facturées)
- le suivi des actions correctives mises en place et des pistes d'améliorations
- les preuves d'élimination ou de réutilisation des emballages des produits (article 5.3 du CCTP)
- les pistes de rationalisation du contrat dans un véritable esprit de partenariat (fréquences, modifications ou d'améliorations de process,...)
- la mise à jour du périmètre par avenant, si nécessaire.

A cette occasion, un travail de remise à plat pourra s'accompagner d'une réflexion économique mais qui ne saurait remettre en cause à la hausse les conditions financières initiales du marché.

Après avoir convenu ensemble de la date de cette réunion annuelle, le titulaire adressera à l'ISAE-SUPAERO un ordre du jour de cette réunion, et un document « rapport annuel » provisoire, au minimum 5 jours ouvrés avant cette date.

6.3.5 Réunions exceptionnelles (lots 1 et 2):

Des réunions peuvent être organisées à des fréquences plus importantes en cas d'incidents d'exécutions ou d'ordres du jour qui ne peuvent attendre les réunions périodiques. Dans ce cas, le titulaire doit désigner ou habilitier une ou des personnes compétentes afin de le représenter.

6.3.6 En fin de période contractuelle (LOT n°1):

Dans les 30 jours qui suivent la demande du représentant de l'ISAE-SUPAERO, le titulaire remet l'ensemble des éléments de masse salariale des personnels de propreté affectés à l'accord-cadre en cours et répondant aux critères de l'accord du 29 mars 1990 correspondant à l'annexe VII de la convention collective des entreprises de propreté relatifs à la mise en œuvre de l'annexe et à la reprise du personnel, sur le modèle du tableau indicatif fourni dans le cadre de la consultation.

ARTICLE 7 – ANNEXES DU CCTP

Annexes communes lots 1 et 2 :

Annexe 1 : Liste des bâtiments, surfaces, niveaux, nature des sols

Annexe 2 : Plans graphiques des bâtiments au format pdf

Annexe 5 : Surfaces des vitrages intérieurs

Annexe 9 : Liste des locaux sanitaires et distributeurs par bâtiment

Annexe 10 : Liste des locaux mis à disposition des personnels

Annexe 11 : Fiche état des lieux

Annexe 12 : Fiche d'inspection qualité

Annexe 14 : Calendrier ISAE-SUPAERO 2022

Annexes spécifiques lot 1:

Annexe 3 : Lot 1 : Descriptif des prestations. Fréquences.

Annexe 13 : Lot 1 : Bonnes pratiques salle ISO

Annexes spécifiques lot 2:

Annexe 4 : Lot 2 : Descriptif des prestations. Fréquences.

Annexe 6 : Lot 2 : Surfaces des vitrages extérieurs

Annexe 7 : Lot 2 : Procédure de nettoyage du local serveur

Annexe 8 : Lot 2 : Procédure de nettoyage des toiles EFTE du forum