

Université d'Orléans
Direction des affaires financières

MARCHÉ PUBLIC
MARCHÉ DE SERVICES

Prestations de nettoyage et consommables

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

01 FCS 2025

SOMMAIRE

1.	OBJET DE LA PRESTATION.....	3
2.	CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS A EFFECTUER	4
3.	PERSONNEL.....	5
4.	MATERIELS ET PRODUITS DE NETTOYAGE - NOTICES	7
5.	CONSOMMABLES	8
6.	NORMES ET DEVELOPPEMENT DURABLE.....	8
7.	DOCUMENTS DE SUIVI.....	8
8.	OPTIONS	9

Sélectionner le sommaire, appuyer sur la touche F9 (ou Fn+F9) pour mettre à jour la numérotation des pages.

1. OBJET DE LA PRESTATION

■ Objet de la prestation :

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de nettoyage et de fournitures de consommables de nettoyage pour les locaux de l'Université d'Orléans.

La description des tâches n'a pas un caractère limitatif et le prestataire doit exécuter comme étant compris dans son prix sans exception ni réserve tous les éléments nécessaires à la mise en œuvre de sa prestation et toutes les contraintes liées au parfait accomplissement de sa mission.

Le titulaire est donc tenu à une obligation de moyens (personnels compétents et formés, matériels et produits adéquats et en stocks suffisants, méthodologies appropriées) et de résultat (travail régulièrement effectué selon les règles de l'art professionnel, suivi de la bonne exécution des prestations).

Le contrat porte sur les prestations suivantes : Prestations de nettoyage et de fournitures de consommables de nettoyage pour les locaux de l'Université d'Orléans.

■ Lieu d'exécution :

Le lieu d'exécution des prestations est **L'Université d'Orléans avec ses antennes**.

Le détail des lieux d'exécution est indiqué dans l'annexe 2 au CCTP.

Cette liste des bâtiments pourra être modifiée, en plus ou en moins, en cours d'exécution du marché selon les besoins de l'Université d'Orléans.

Dans ce cas, un avenant au présent marché précisera les prestations à réaliser et/ou à ôter ainsi que l'impact financier.

Il est important de noter l'addition prochaine de bâtiments sur le site Madeleine, rattaché à la faculté Droit, Economie, Gestion.

■ Intervenants :

Les prestations sont réalisées pour le compte de l'acheteur **Université d'Orléans**, représenté par Éric BLOND Président de l'Université d'Orléans.

Adresse et coordonnées :

Château de la Source
Avenue du Parc Floral
Orléans Cedex 2
45067 BP 6749
Téléphone : 0238492540
Courriel : daf.achats@univ-orleans.fr
Site internet : <http://www.univ-orleans.fr/>

■ Structure et forme du contrat

Les prestations sont décomposées comme suit en 4 lots.

Type	Objet
Lot	Lot n°1 - Campus d'Orléans : ordinaire Le contrat porte sur les prestations suivantes : Prestations de nettoyage et de fournitures de consommables de nettoyage pour les locaux du campus d'Orléans.
Lot	Lot n°2 - Campus d'Indre-et-Loire : ordinaire Le contrat porte sur les prestations suivantes : Prestations de nettoyage et de fournitures de consommables de nettoyage pour les locaux du campus d'Indre-et-Loire de l'Université.

Type	Objet
Lot	<p>Lot n°3 - Campus du Cher : ordinaire</p> <p>Le contrat porte sur les prestations suivantes : Prestations de nettoyage et de fournitures de consommables de nettoyage pour les locaux du campus du Cher de l'Université.</p>
Lot	<p>Lot n°4 - Campus d'Eure-et-Loir : ordinaire</p> <p>Le contrat porte sur les prestations suivantes : Prestations de nettoyage et de fournitures de consommables de nettoyage pour les locaux du campus d'Eure-et-Loir de l'Université.</p>

Définitions :

Lot	: Unité autonome d'attribution du contrat à l'intérieur d'une consultation
Poste	: Découpage libre du contrat pour des motifs fonctionnels ou contractuels

2. CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS A EFFECTUER

■ Principes généraux

Dans le cadre de l'exécution du marché et sauf prescriptions dûment signalées, le titulaire prend en charge :

- La fourniture de tous les matériels et produits nécessaires à la réalisation parfaite et complète des prestations du marché
- La remise de toutes les instructions et modes d'emploi écrits concernant le fonctionnement et l'entretien des installations et des équipements ainsi que l'utilisation des produits
- La fourniture de consommables de ménages

■ Finalités

La qualité des prestations devra, dans chaque cas particulier, être satisfaisante au regard des quatre critères ci-après : aspect, confort, hygiène, sécurité.

Aspect

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements. Bien entendu, les prestations de nettoyage seront adaptées aux lieux.

Confort

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

- ✓ Les perceptions olfactives

Les prestations devront supprimer par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures : simples odeurs dans les WC, toilettes, poubelles, etc...

- ✓ Les perceptions tactiles

Les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

- ✓ Les perceptions auditives

Les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

Hygiène

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante.

Sécurité

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

■ **Consignes et prescriptions générales**

Les consignes (localisations, surfaces, consommables, fréquences...) relatives aux prestations à réaliser dans les différents locaux sont précisées pour chacun des lots dans l'annexe n°2 au présent CCTP.

Pour chaque local et sauf prescriptions particulières dûment signalées, les prestations incluent, a minima, le nettoyage des sols, des surfaces de travail non encombrées ainsi que des surfaces et équipements propres au local concerné (par exemple, corbeilles des bureaux, poubelles, lavabos, cuvettes et miroirs des sanitaires, mobilier, poubelles, évier et électroménager des espaces de restauration etc.).

L'aération des locaux doit toujours être effectuée en considération des conditions climatiques (tout particulièrement pour ce qui concerne la température extérieure afin de limiter les déperditions énergétiques).

3. PERSONNEL

■ **Contremaître du personnel**

Cet interlocuteur dédié est commun pour tous les lieux notamment auprès de chaque responsable de site. Une rencontre régulière avec chaque référent de site est obligatoire.

Dans ce cadre, il appartient au soumissionnaire de répondre aux sollicitations de l'Université d'Orléans selon que de besoin (réunion de suivi de marché, revue de contrat, règlement amiable d'un litige, calendrier d'intervention propre à chaque site, organisation des remises en état, demande d'intervention particulière...).

Le titulaire doit donc désigner un interlocuteur dédié et préciser ses coordonnées (nom, prénom, n° de téléphone, courriel...) joignable pendant les horaires d'ouverture de l'université.

En fonction des équipes, le titulaire désignera un éventuel chef d'équipe et le fera savoir dans le cadre de sa réponse.

Le titulaire doit mettre en place un encadrement régulier et efficace de ses personnels pour l'ensemble des sites où il intervient. Le mémoire technique/méthodologie précise les moyens et les modalités mis en œuvre à cet effet.

■ **Reprise du personnel**

Il est adjoint au présent CCTP, en annexe 5, les informations relatives à l'obligation de reprise du personnel.

Les effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les prestations objet du marché sont précisés par le titulaire dans une fiche de synthèse.

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble de la législation et de la réglementation en vigueur relatives à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail notamment en cas de personnel unique.

Personnel

Le personnel affecté devra être présenté à l'Université et au responsable du site et ne pourra en aucun cas commencer ses fonctions sans que celui-ci ait donné un accord préalable au titulaire du marché.

Une liste nominative devra être fournie dès le début du marché avec les noms, les jours de travail, les horaires et le site sur lequel chaque personnel d'entretien travaille.

Il en est de même pour tout changement ou remplacement provisoire de l'un d'entre eux décidé par l'entreprise.

En cas de non-exécution desdites clauses, les pénalités indiquées à l'article 8 du CCAP seront appliquées.

L'université conserve la faculté de faire connaître son souhait de remplacement d'une ou de plusieurs personnes pour toute raison qui sera évoquée directement avec le responsable de l'entreprise.

Vêtements de travail

Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel portera une tenue réglementaire. Cette tenue sera à la charge du titulaire du marché et devra être remplacée en tant que besoin.

Tout personnel doit être en mesure de montrer son appartenance à la société titulaire du marché. Il portera, dans ce cadre, un insigne spécifique ou devra détenir une carte professionnelle.

Comportement du personnel

Le personnel de l'entreprise doit faire preuve de la plus grande correction, respecter les principes de laïcité et de neutralité en vigueur dans un établissement relevant du service public, comprendre et appréhender les consignes qui lui sont transmises.

Une attitude réservée du personnel assurant le nettoyage et l'hygiène des groupes sanitaires est particulièrement exigée ; aucune sollicitation de pourboire n'est admise.

Le personnel de l'entreprise doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers aucun usage des équipements présents dans les locaux de l'établissement ne sera toléré (téléphone, fax, copieur, ordinateur, etc...) L'Université d'Orléans se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat du personnel jugé par elle indésirable ou ne donnant pas satisfaction.

Accès aux locaux

L'Université d'Orléans permet l'accès aux locaux concernés par les prestations faisant l'objet de ce marché en dotant le titulaire des clés et des badges, en quantité suffisante, ainsi que des codes d'accès nécessaires.

Le titulaire s'engage à respecter le principe de confidentialité.

Les moyens d'accès aux locaux qui sont donnés aux agents doivent être précisés dans la liste nominative du personnel.

Le titulaire s'engage également à n'utiliser les clés, badges et codes que dans le cadre strict de sa mission et à ne pas les reproduire pour quelque raison fut-elle. Il les restitue à la fin du marché.

En cas de perte ou de vol de clés ou de badges, le titulaire avise aussitôt l'Université d'Orléans des exemplaires manquants, afin que ceux-ci soient remplacés. Le coût du remplacement peut faire l'objet d'une facturation au titulaire au prix coûtant.

Le nettoyage de certains locaux ne peut s'effectuer qu'accompagné et/ou à la demande du personnel de la faculté.

Locaux et prestations mis à disposition du titulaire

Des locaux sont mis à disposition des agents du titulaire pour être utilisés exclusivement comme vestiaires et espaces de stockage des matériels et des produits. Ces locaux ne peuvent être utilisés à d'autres fins. Le titulaire est tenu de les maintenir en bon état de propreté et de fonctionnement.

L'Université d'Orléans assure la fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaire à l'exécution exclusive des prestations de nettoyage.

Suivi des présences et gestion des absences

En cas d'absence de son personnel (congrés maladie, grève, etc...), le titulaire en informe par mail immédiatement le référent du site concerné. Il est tenu d'assurer obligatoirement la continuité du service.

Le titulaire précise dans son mémoire technique la manière dont il assure la continuité des prestations selon la durée de l'absence ainsi que le délai de retour à la normale. En cas de non-respect de la continuité du service, les pénalités indiquées à l'article 8 du CCAP seront appliquées.

4. MATERIELS ET PRODUITS DE NETTOYAGE-NOTICES

Le matériel ainsi que les produits doivent être mis à disposition en quantité suffisante. La gestion et le renouvellement des stocks de produits sont réalisés par le titulaire. Ce dernier devra s'assurer qu'aucune rupture ne se produise n'empêche la réalisation des prestations.

■ Matériels

Le titulaire s'engage à fournir tous les matériels nécessaires à l'exécution des prestations. Il doit en dresser la liste dans son mémoire technique.

Le titulaire doit pouvoir les présenter à l'Université d'Orléans sur simple demande verbale pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Le matériel déployé sur les sites doit être conforme à celui indiqué dans le mémoire technique. Faute de quoi, les pénalités indiquées à l'article 8 du CCAP seront appliquées.

■ Produits

Le titulaire s'engage à fournir les produits d'entretien et les installations nécessaires à leur utilisation. Le titulaire doit pouvoir fournir sur demande de l'Université d'Orléans la liste actualisée des produits utilisés pour l'exécution des prestations. Cette liste doit être accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant la provenance, l'origine et la composition des produits ;
- De la fiche de sécurité ;
- D'un procès-verbal d'analyse des produits précisant notamment le P.H. et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs.

Les produits utilisés doivent être compatibles avec la nature de revêtements et les traitements éventuels qu'ils ont pu subir. Le soumissionnaire pourra proposer des produits innovants ou de confort (containers hygiéniques féminins, dessus de toilettes, désodorisants...)

Il est responsable des détériorations entraînées par une utilisation non adaptée des produits et des matériels.

L'Université se réserve le droit d'interdire des produits.

5. CONSOMMABLES

La fourniture de consommables nécessaires est à chiffrer pour chacun des lieux. Pour ce faire, il est fourni à titre indicatif, un chiffrage du nombre de personnes intervenant sur le lieu (usagers et personnes) (Annexe 1 du CCTP).

Dans ce cadre, le titulaire doit prendre en charge :

- La fourniture et toutes les installations nécessaires à l'utilisation des consommables (distributeurs de savon et de papier, porte-serviettes...)

Ces installations devront être obligatoirement adaptables à toutes les marques de consommables. En cas d'un nécessaire renouvellement d'installation, le titulaire s'engage à effectuer les travaux de pose à sa charge, à laisser les lieux corrects et non dégradés.

6. NORMES ET DEVELOPPEMENT DURABLE

■ Normes

Les prestations faisant l'objet du présent marché doivent être conformes aux normes françaises et européennes homologuées.

Le titulaire devra informer la personne publique de toute modification ou évolution des normes ou réglementation relatives aux prestations définies dans le présent CCTP durant toute la durée du marché.

■ Plan de prévention

Conformément au Code du Travail, le candidat doit obligatoirement remettre un plan de prévention.

Le prestataire doit se conformer à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations objet du marché, l'application de ces dispositions relevant de son entière responsabilité.

Il indique de façon précise et détaillée :

- les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel dans les différentes phases d'exécution du marché.
- il explicite les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins. Prévention des sols glissants par panneaux de signalisation.
- les mesures concourant à une bonne hygiène de travail notamment au cours des interventions dans les locaux à ambiance particulièrement poussiérée.

Le plan de prévention est tenu à jour par le prestataire qui est tenu d'en signaler toutes les modifications au référent.

Le règlement intérieur de chaque établissement approuvé et signé par l'Université d'Orléans sera remis aux agents avant tout commencement d'exécution des prestations de nettoyage.

■ Développement durable

L'Université d'Orléans s'inscrit dans une démarche progressive de développement durable et souhaite mettre en place l'apport volontaire au sein des bureaux administratifs.

Il est demandé de faire un usage économe de l'énergie lors des passages dans les locaux.

En collaboration avec le Service d'Hygiène et Sécurité, des zones de collectes seront à définir et à développer en cours d'exécution du marché.

Il est précisé que la fourniture des bacs sera à la charge du titulaire.

Ces nouvelles mesures sont à chiffrer dans l'annexe n°2 à l'acte d'engagement (option apport volontaire). Elles pourront être intégrées par avenants également pour les lieux non prévus.

Le lavage sans chimie doit s'effectuer prioritairement à l'aide de la méthode bandeaux microfibre prévu pour cette technique + eau. Cette méthode requiert obligatoirement des prérequis qui doivent être respectés :

- Elimination de la poussière par un balayage avec gaze humide à usage unique ou lavable (respect de la durée d'usage recommandée par le fournisseur)
- Formation du personnel
- Adaptation du chariot d'entretien
- La qualité des bandeaux en microfibres : usage unique, durée courte (50 lavages), ou durée longue (500 à 800 lavages), mono matière en polyester (en matière recyclée et pouvant être recyclée), et leur renouvellement dès qu'ils arrivent à usure (durée maximale d'utilisation à déterminer – renouvellement à organiser avec un lot de bandeaux d'une couleur différente que celui usagé)
- Les bandeaux doivent être lavés à une température $\geq 60^{\circ}\text{C}$ voire 85°C , sans filet. Utilisation d'une lessive standard, poudre ou liquide. Pas d'utilisation d'assouplissant, ni de désinfectant, ni de javel. Les programmes courts sont proscrits. Le stockage de bandeaux doit s'effectuer à l'abri de la poussière.

La mise en place de cette technique de nettoyage doit impérativement être précédée d'une procédure définissant les rôles de chacun et lieux de réalisation des étapes mentionnées (déterminer le circuit de traitement des bandeaux, leur stockage, la fréquence de leur renouvellement, formation des professionnels notamment des nouveaux arrivants).

Le puisage de l'eau s'effectue impérativement au niveau des vidoirs, ainsi que l'évacuation des eaux sales. Le personnel d'entretien devra éviter tout gaspillage d'eau au cours des tâches d'entretien. Les seaux sont vidés dans les eux-mêmes entretenus après chaque usage. En cas d'absence de vidoir, possibilité d'utiliser les sanitaires.

Le titulaire met tous les moyens en œuvre qu'il juge nécessaires pour éviter toute pollution sonore.

7. DOCUMENTS DE SUIVI

Dans chaque sanitaire devra être apposée une fiche de suivi sur laquelle seront indiqués les éléments suivants : jour – horaire de passage – signature.

Il appartient au soumissionnaire d'ajouter à son offre une proposition de fiche de suivi.

Par ailleurs, un **cahier de liaison** doit être instauré obligatoirement sur chaque site permettant ainsi de consigner par les deux parties les différentes demandes.

8. OPTIONS

L'option est une prestation à laquelle l'acheteur peut avoir recours durant l'exécution du marché. Celles-ci sont obligatoires. Le candidat doit chiffrer les quatre options suivantes :

- 1) Vitrierie
- 2) Sols
- 3) Nettoyage approfondi
- 4) Apport volontaire

Se référer à l'annexe n°2 à l'acte d'engagement.