



Université
de Lille

Université de Lille

www.univ-lille.fr

Siège : 42 rue Paul Duez, 59000 Lille

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX BU AGORA campus Pont de Bois

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

REF CONSULTATION : 2025.51

SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1. OBJET, LOCALISATION ET ETENDUE DES PRESTATIONS :	3
ARTICLE 2. TYPE ET FONCTIONNALITES DES BATIMENTS.....	5
ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRINCIPAUX REVETEMENTS DE SOL ET SURFACES.....	7
ARTICLE 4. TROIS TYPES DE PRESTATIONS	7
ARTICLE 5. CONNAISSANCE DES SITES ET CONSEIL	8
ARTICLE 6. HORAIRES DES PRESTATIONS	9
ARTICLE 7. CONSOMMABLES	9
ARTICLE 8. PERSONNEL DU TITULAIRE	10
ARTICLE 9. PERSONNEL DU CLIENT	11
ARTICLE 10. LOCAUX CONFIES.....	11
ARTICLE 11. PRODUITS	12
ARTICLE 12. MATERIEL.....	12
ARTICLE 13. PROTECTION DES INSTALLATIONS.....	12
ARTICLE 14. DECHETS	13
ARTICLE 15. FLUIDES ET BRANCHEMENTS	13
ARTICLE 16. CONSIGNES DE SECURITE	14
ARTICLE 17. PRECONISATION DE NETTOYAGE	14
ARTICLE 18. REUNION DE DEPLOIEMENT DU CONTRAT	15
ARTICLE 19. PENALITES.....	15
ARTICLE 20. SUIVI ET EVALUATION DES PRESTATIONS	17
ARTICLE 21. REPRISE DU PERSONNEL ET CLAUSES SOCIALES	18
ARTICLE 22. MODIFICATION DE PRESTATION	18
ARTICLE 23. SIGNATURES	19

ARTICLE 1. OBJET, LOCALISATION ET ETENDUE DES PRESTATIONS :

Les présents marchés (1 lot = 1 marché) ont pour objet le Nettoyage de la Bibliothèque Universitaire située sur le campus Pont de Bois, Rue du Barreau à Villeneuve d'Ascq, dite BU AGORA.

Les prestations à effectuer ont pour **finalité** de maintenir les équipements, les locaux et surfaces dans des **bonne conditions de propreté, d'hygiène et de confort** pour les usagers du bâtiment au moyen de matériels, machines et produits et selon la périodicité adaptée à la nature des surfaces à entretenir ainsi qu'à leur fréquentation. Ces prestations visent aussi à pérenniser les matériaux de surface (ex sols caoutchouc), à optimiser leur durée de vie et leur aspect.

Le Titulaire s'engage pour ces locaux sur une **obligation de résultat**.

La qualité du nettoyage devra être satisfaite au regard des **3 critères : aspect, confort et hygiène**.

☐ **L'aspect** : (apparence extérieure sous laquelle une chose se présente à vue)

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de propreté et de netteté qu'offrent un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux

☐ **Le confort** : (ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être)

Absence de mauvaise odeur : l'intervention des agents de nettoyage doit permettre de supprimer ou éventuellement masquer de façon permanente les mauvaises odeurs, par l'utilisation de produits appropriés.

Absence de toucher désagréable: il est important d'utiliser des produits complètement inertes après séchage.

En effet, les prestations devront être effectuées de sorte que les surfaces traitées ne comportent pas de traces, ne collent pas et ne soient pas désagréables au toucher et contact.

Les produits utilisés ne doivent ni marquer sous le pas, ni s'incruster, ni se redéposer sur les tissus, vêtements, chaussures, le papier, la peau, à leur contact.

L'absence de bruit intempestif : pendant une utilisation des locaux, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif ou gêne de nature à générer une perturbation du personnel au travail et des usagers .

La concertation avec le responsable des locaux est obligatoire pour fixer les horaires d'intervention.

☐ **L'hygiène** :

L'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante. En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- protéger l'environnement (emploi de produits biodégradables),

- désinfecter les locaux et le matériel, éliminer les matières souillées,
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs (allergies, irritations, envol de poussière, etc...).

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux et de leurs équipements,
- La fourniture des produits d'entretien et hygiène (détergeant, désinfectant, décapant, ..., des sols, surfaces sanitaires, ...) et des consommables prévus aux annexes (papier, savons, ...),
- La collecte des déchets prévus aux annexes,
- Les équipements adaptés à la mise en œuvre
 - Le petit matériel : seaux, balais, racleurs, aspirateurs, brosse, lavettes, franges,
 - Le gros matériel : autolaveuse, lustreuse, aspirobrosse,
- La vitrerie à « hauteur d'homme » (c.a.d. jusqu'à 3m avec une perche) et celle spécifique au-delà pour les surfaces définies en annexe.

Des prestations de vitrerie plus complexes peuvent faire l'objet de marchés dédiés ou être assurées par l'exploitant du bâtiment.

Les prestations sont décrites dans le présent document et les Annexes suivantes :

- ☐ Annexe(s) 1A : Descriptif technique des bâtiments (nom & adresse, surfaces et revêtements)
- ☐ Annexe(s) 1B : Plans par niveau
- ☐ Annexe(s) 2 : Fréquentiel de nettoyage par période
- ☐ Annexe(s) 3 : Consommables inclus et exclus au périmètre du lot
- ☐ Annexe 4 : Proposition fonctionnelle (équipes, contrôles, équipements, ...) (rempli par le Titulaire et remis à l'offre sous la forme d'un Cadre de réponse)
- ☐ Annexe(s) 5 : Spécificités du lot (contacts, ouverture, techniques, financières, ...)
- ☐ Annexe 6 : Cadences (rempli par le Titulaire et remis à l'offre)
- ☐ Annexe 7 : Liste anonymisée du personnel transférable : sans objet au présent lot.
- ☐ Annexe 8 : Descriptif détaillé des prestations de vitrerie et équipements spécifiques.

Le détail de chaque zone ou bâtiment est donnée en Annexe 1. Les **surfaces** des locaux y sont répertoriées et sont complétées par des **plans**. Les métrages sont issus des « plans architectes ». Les écarts entre ces chiffres et les surfaces réelles éventuellement constatés ne pourront donner lieu à aucune modification des conditions d'exécution du marché.

Les principaux **types de locaux** sont selon les lots, les suivants :

- bureaux
- salles de réunion
- circulations & escaliers
- espaces de lecture avec ou sans rayonnage
- sanitaires
- zones pour événementiels
- espaces de convivialités, salles de pause,

- ascenseurs
- zones techniques (maintenance, reprographie)
- Abords extérieurs,
- Locaux poubelles
- Locaux dédiés au stockage des prestations d'entretien.
- Meublants associés (sièges, meubles, rayonnages, bureaux, tables, bancs, ...)
- Magasins d'archivage des ouvrages.

ARTICLE 2. TYPE ET FONCTIONNALITES DES BATIMENTS

L'usage particulier de ce type de bâtiment nécessite une attention accrue au respect des usagers sur la partie acoustique et le titulaire s'engage à utiliser des moyens adaptés.

Le démarrage de la prestation est prévu au 1er mars 2026 en trois phases distinctes :

1. Prestation de préparation à l'accueil des personnels : Du 01/03/26 au 31/05/26 : Phase 1
2. Prestation de préparation à l'accueil des usagers : Du 01/06/26 au 31/08/26 : Phase 2
3. Prestation en utilisation courante : A partir du 01/09/26 : En rythme de croisière

Dans l'éventualité d'une mise à disposition du bâtiment :

Antérieure au 1er mars 2026, le titulaire aura la possibilité de démarrer ces prestations. La facturation au prorata temporis selon le coût hebdomadaire de la phase 1

Postérieure au 1er mars 2026 et pour une durée maximum de 1 mois, le titulaire interviendra sur site pour des prestations équivalentes (en complément de la remise en état post-chantier faisant l'objet d'un contrat dédié) soit hors site sur l'une des bibliothèques de l'université

Durant les phases, les événements suivants sont à noter :

- Rapatriement des collections durant la phase 1 sans impact sur les prestations
- Livraisons du mobilier neuf entre avril et juin durant la phase 1 avec impact organisationnel sur les prestations, sans demande d'augmentation du volume horaire
- A partir de juin, le personnel de la BU provisoire correspond au début de la phase 2
- Pause pédagogique estivale pendant la phase 3 (en prévision 3 semaines)
- Ouverture au public correspondant au rythme de croisière

Ce bâtiment est le plus ouvert du campus universitaire de pont de bois. Il ouvre environ 2475 heures par an. 3500 entrées de visiteur par jour environ. **300 événements par an sont accueillis dans l'espace événementiel.** 1300 personnes utilisent prévisionnellement l'espace cafétéria quotidiennement.

Espaces événementiels Un espace attenant à ces zones est réservé à la seule utilisation des traiteurs lors des événements. Les mobiliers de cuisine (plans de travail, réfrigérateur, évier) dans cette pièce doivent être tenus en bon état d'hygiène.

Ils doivent faire l'objet d'une attention particulière, et rester en état de propreté permanent. Cet espace doit être considéré comme une vitrine du bâtiment, ouvert vers l'extérieur, il accueille de nombreux intervenants.

Agora est équipé de 37 box de travail, ceux-ci sont à disposition des étudiants de l'université. Les étudiants peuvent les réserver dès que besoin. Ces box sont construits en paroi vitrée qui devront être maintenues en état de propreté permanent (point détaillé en Annexes 2 et 8).

Les mobiliers, étagères et postes informatiques équipant l'espace bibliothèque devront être dépoussiérés et nettoyés régulièrement.

Les différents espaces de convivialité sont équipés de mobiliers en tissus qui nécessitent une attention particulière sur le traitement des tâches potentielles.

Les magasins ou espace de stockage des collections (SILO) sont équipés de rayonnage fixe. Il sera demandé au titulaire un traitement et un fréquentiel spécifique pour ces espaces (Cf Annexe 2 : Fréquentiel de passage)

Espace extérieur : Le bâtiment est équipé de terrasses en bois (Platelage Mélèze) à prendre en compte dans l'organisation de la prestation.

Espace cafétéria : Ce bâtiment est équipé d'une cafétéria exploitée par le Crous. L'espace de restauration est à nettoyer quotidiennement. La prestation du titulaire est effectuée en dehors des horaires d'ouverture au public. Les matériels de restauration sont nettoyés par le personnel du Crous.

Espace Hypothèse : Cet espace est réparti sur 600 m². Un lieu de vie et une plateforme de travail dédiés aux communautés de recherche.

Une salle de lecture de 50 places assises, ainsi qu'un foyer convivial d'environ 30 places "détente" équipé d'une cuisine compose cet espace.

Une attention particulière est attendue pour le titulaire sur cet espace notamment sur la partie dites « cuisine »

Les parties vitrées présentes sur la totalité du bâtiment, exception faite de la verrière, sont détaillées dans l'annexe 8 : Vitrerie et spécificités

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRINCIPAUX REVETEMENTS DE SOL ET SURFACES

- Revêtements de sol textiles de type FLOTEX
- Carrelages, grès, grès cérame,
- Béton peint
- Résine
- Sols bitumeux
- Revêtements de sol vinylique
- Platelage bois Mélèze

Les surfaces de ces divers revêtements sont répertoriées dans les Annexes 1 « Descriptif bâtiments ».

ARTICLE 4. TROIS TYPES DE PRESTATIONS

Trois types de prestations sont demandés :

- (1). les prestations d'entretien courant (= nettoyage régulier),
- (2). les prestations de remises en état
- (3). les prestations ponctuelles supplémentaires.

Ces prestations (1) et (2) sont incluses au forfait annuel. Les prestations (3) sont établies sur bon de commande dédié et font l'objet d'une facturation dédiée.

D'une manière générale,

- les prestations d'entretien courant seront exécutées quotidiennement en fonction des horaires d'ouverture du bâtiment (voir Annexe 5) ;
- les prestations de remise en état seront exécutées à des périodes définies par le responsable du site (principalement lors des pauses pédagogiques durant l'année (ex : Toussaint, vacances de printemps ou été ou lors d'une autre période de moindre fréquentation) et sont calées entre les parties ;
- les prestations ponctuelles supplémentaires sont exécutées selon leur nature au moment adapté.

L'Annexe 2 « Fréquentiel de nettoyage » définit les prestations attendues et les fréquences de nettoyage » standards par zone et revêtement.

Lorsqu'il est indiqué « sur demande » ou « sur commande », elle n'est pas incluse au forfait et fait l'objet d'un bon de commande dédié et d'une facture spécifique associée.

Nettoyage régulier : Voir Annexe 2 et 8 Le nettoyage régulier inclut les surfaces vitrées. Il est rappelé que le Titulaire, devant satisfaire à des objectifs de résultats, se doit de moduler ses prestations et d'adapter ses fréquences en fonction notamment de l'occupation des différents

locaux (à la baisse en moindre fréquentation comme à la hausse si d'application (ex : travaux en cours, sol souillé par inadvertance, etc, ...)).

Remise en Etat : le Titulaire en qualité de sachant met en œuvre la technique appropriée au revêtement considéré. Ces opérations spécifiques sont **planifiées précisément entre le Responsable de site et le correspondant du Titulaire**. En début de contrat, le planning est établi au 1^{er} trimestre 2026 et transmis au plus tard le 1^{er} avril. Pour les années suivantes, le planning est établi le plus tôt possible au cours de l'année universitaire avec le Responsable de site. Elles sont mises en œuvre par des **équipes dédiées spécialisées** (et formées) sur ce type de prestations. La remise en état fait l'objet d'un **PV de réception** de travaux signé du Responsable de site (envoyé à l'appui de la facture). En cas de réserves, celles-ci doivent être levées dans un délai maximum de 3 semaines calendaires. La levée de réserve est écrite et signée du Responsable de site.

Prestations ponctuelles : elles sont opérées sur bon de commande et sont de nature variable. Leurs prix sont définis dans le tableau des prix (Annexe A « Prix » de l'acte d'engagement).

ARTICLE 5. CONNAISSANCE DES SITES ET CONSEIL

Avant de remettre son offre, le Titulaire du contrat a vérifié le contenu des documents, a visité les locaux et a une parfaite **connaissance** de :

- La configuration et l'âge des locaux,
- les revêtements des surfaces,
- des contraintes liées à leur destination
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer le nettoyage
- des conditions d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des locaux.

Lors de la visite, le Titulaire a pu vérifier et compléter les Annexes du présent CCTP. Il a pu poser toute question lui ayant paru nécessaire. Ainsi, il ne pourra se prévaloir d'un manque d'information pour demander une révision à la hausse de ses honoraires.

A contrario, il pourra proposer des évolutions lesquelles seront mises en œuvre après accord (et sous réserve) du Responsable de site.

Par ailleurs, durant le contrat, le Titulaire **assure pleinement son devoir de conseil** vis à vis de l'établissement, notamment sur l'évolution pressentie de la réglementation mais également sur les actions permettant un bon maintien du patrimoine et toute amélioration de fonctionnement / méthode.

ARTICLE 6. HORAIRES DES PRESTATIONS

L' Annexe 5 « Spécificités du lot », indique notamment:

- ☐ Les horaires d'ouverture au public (étudiants, enseignants - chercheurs et personnel)
- ☐ La plage horaire durant laquelle le Titulaire peut intervenir. Libre à lui de dimensionner ses équipes en nombre et adapter les horaires de démarrage et de fin durant les créneaux fixés. **A chaque fois que cela a été compatible avec ses activités, le Client a essayé d'étendre ses créneaux « en journée ».**
- ☐ Les semaines durant lesquelles le site est fermé : 1 à 2 semaines à Noël et 3 à 5 semaines en été (calendrier incertain à date de rédaction du cahier des charges). En cas d'évolution du nombre de semaines d'ouverture, le Titulaire ajuste sa facturation prorata temporis par ajout du nombre de semaine supplémentaire.
- ☐ La saisonnalité de fréquentation de nos sites quand il en existe une

Les horaires pour les opérations coïncidant avec les périodes de fréquentation réduite (ex : juillet, août ou certains samedis ou en juin, ...) pourront être aménagés plus en journée en concertation avec le Responsable du site pour prestations de remises en état.

Compte tenu des périodes de fermeture et de non exploitation des sites, le prix annuel est calculé sur le nombre réel de semaines d'ouverture à partir du cout hebdomadaire indiqué à l'Annexe A de l'acte d'engagement (contractuel). Le nombre de semaines d'ouverture est stable et ne peut faire l'objet que de faibles ajustements liés aux calendriers universitaires. Toute éventuelle modification importante est opérée par avenant.

Un dossier précis présentant les heures et le nombre de personnel par zones d'intervention sera produit par le Titulaire en réunion de déploiement. Il pourra être ajusté avec le Responsable de site pour être adapté aux nécessités de service (ex : intervention impossible en salles de lecture de la bibliothèque une fois celle-ci ouverte au public).

ARTICLE 7. CONSOMMABLES

La « chimie » est incluse au prix des prestations ainsi que les équipements (mécanisés et non mécanisés) nécessaires à la prestation.

La liste des **stocks** ainsi que les fiches de **sécurité produits** pourront être demandées à tout moment et plus spécifiquement lors des contrôles.

La liste des **consommables** inclus au prix de la prestation ou fournis par le Client est portée à l'Annexe 3 « Consommables » (papier-toilette, essuie-main, savon liquide pour les mains, solution hydroalcooliques, désodorisants, sac poubelles et distributeurs associés, ...).

Quand les consommables sont fournis par le Titulaire, notamment le papier-toilette et les essuie-mains, ils sont en **quantité suffisante** (pas de rupture), d'épaisseur **suffisante et de qualité adaptée** pour un usage cohérent non minimaliste. Un échantillon a été fourni à l'offre et constitue un niveau de qualité minimum.

ARTICLE 8. PERSONNEL DU TITULAIRE

Le Titulaire a indiqué dans son offre (Annexe 4 « Cadre de réponse technique ») les **effectifs** (qualifications) qu'il prévoit ainsi que le **temps de présence quotidien** sur le site pour réaliser les prestations demandées. Ces engagements sont contractuels.

Le Client et le Titulaire se coordonnent pour la diffusion du **planning** d'occupation des locaux, cette organisation amont permet une intervention optimisée. Si le Client ne fournit pas de lui-même le planning, le Titulaire le sollicite.

Le Titulaire affecte un **responsable de l'encadrement** et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale de l'application du contrat. Il sera l'interlocuteur principal de l'acheteur.

Le cadre de réponse a précisé la fonction des **interlocuteurs du Client** (chef d'équipe, responsable de secteur, resp. d'exploitation, gestionnaire commercial, ...) et leurs missions respectives. La liste nominative et les coordonnées complètes sont remis à la réunion de déploiement et mise à jour ou confirmée une fois par an par le Titulaire qui envoie les éléments directement aux interlocuteurs côté Client.

Le personnel est **formé régulièrement**. Le Titulaire met en oeuvre les modalités de formations auxquelles il s'est engagé dans son offre.

Il dispose d'une parfaite connaissance des **protocoles** à appliquer et consignes de sécurité du site. Les engagements pris au cadre de réponse sont contractuels. A tout moment, il est possible de solliciter le Responsable de site en cas de **suspicion** d'apparition d'un risque nouveau.

Au début du contrat, l'entreprise fournit la **liste du personnel affecté**. Les remplacements de personnel sur la durée (hors absence courte) sont signalés au Client.

Lors d'**absence non planifiée** (ex : maladie non anticipable), :

- Le client est informé par écrit dans la journée ou au plus tard le lendemain de l'absence si l'intervention a lieu en deuxième partie de journée.
- les heures non prestées doivent être compensées dans un délai maximum de 2 jours ouvrés (sauf si l'agent est seul sur la zone auquel cas, le remplacement doit se faire dès que possible et au maximum le lendemain)

L'Accès aux bâtiments dépend du site et sera calé en début de marché.

Il sera adapté et visera à faciliter les interventions (badges, PC Sécurité sur campus, ...).

Le responsable du site ou son représentant dotera le Titulaire de séries de **moyens d'accès** (clés, badges, ...) pour permettre l'accès aux locaux objets de la prestation. Le Titulaire lui en donnera reçu par écrit. En cas de perte ou de vol, le Titulaire avisera sans délai le responsable du site ou son représentant du nombre d'exemplaire manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du Titulaire. En cas de risque d'intrusion, les badges seront désactivés ou les canons changés. En fin de marché, le Titulaire devra remettre au responsable du site ou son représentant les clés confiées initialement. Toute installation/modification de serrure par le Titulaire est interdite sauf accord écrit donné par le responsable de site et remise auprès de ce

dernier, du nombre de clefs qu'il juge nécessaire. Le non respect de cette mesure conduira à la dépose immédiate par les services du Client, des installations non autorisées.

Le personnel du prestataire devra avoir **une tenue de travail** adaptée aux interventions (EPI, ...), **à l'effigie de la société**, de même que les sous-traitants éventuels (y compris le nom de leur société).

Les personnels du Titulaire adoptent un **comportement correct**.

Le Client reçoit 1 fois par mois le détail des **horaires réellement prestés**. **Les engagements pris à la remise de l'offre (dans le cadre de réponse) s'appliquent**. Certains sites peuvent avoir imposé un cahier de présence avec émargement mis à disposition par le client, voire un badgeage (ex : scan QR code via téléphone mobile, puce RFID, ...).

ARTICLE 9. PERSONNEL DU CLIENT

Le Titulaire dispose à minima d'une personne interlocutrice privilégiée chez le Client : Le « **Responsable de site** ». En cas de pluralité d'interlocuteur, une liste nominative et les coordonnées complètes sont remis à la réunion de déploiement.

Les demandes faites au personnel du Titulaire ne doivent pas émaner de personnes non désignées au sein de l'Université. A minima, ces demandes doivent être validées par le Responsable de site.

ARTICLE 10. LOCAUX CONFIES

Le Titulaire est tenu d'assurer **l'entretien des locaux techniques** qui seront mis à sa disposition pour le stockage des matériels et produits qu'il utilise. Ces locaux sont **fermés** quand aucun agent n'y est, ainsi qu'à la fin de chaque intervention. Il n'y est pas stocké de **produits** susceptibles de provoquer des dégradations, ni de seaux contenant des lavettes souillées ou de l'eau ou des ustensiles de nettoyage non rincés par exemple.

La fermeture des **robinets** qui s'y trouvent sera impérativement contrôlée avant le départ du site quotidien de manière à éliminer tout risque de dégât des eaux. Cette liste n'est pas limitative. Une mauvaise utilisation des espaces est susceptible de pénalité.

Le Titulaire, s'il le souhaite, peut installer, à ses frais, des **Centrales de dilution** pour ses produits. Il sollicite l'accord écrit du Responsable de site au préalable.

ARTICLE 11. PRODUITS

Les produits utilisés sont respectueux de l'environnement et **sont labélisés selon un référentiel officiel type Ecolabel UE, Ecocert ou équivalent**.

Pour tous ces produits, la fiche technique et la fiche de données de sécurité sont conservées et à jour sur site et accessible à tout moment par les agents du Titulaire et par le Client.

Le Titulaire met en œuvre les produits annoncés à son offre (Annexe 4 « Cadre de réponse »).

ARTICLE 12. MATERIEL

A minima, le Titulaire met en œuvre les **équipements** (=matériels) annoncés à son offre (Annexe 4 « Cadre de réponse »). En cas d'équipement manquant ou non fonctionnel, des pénalités seront appliquées.

Il est précisé que l'équipement propriété du Titulaire ou lui étant confié fait l'objet d'un bon **entretien** par le Titulaire. En cas d'exigence réglementaire (ex : permis de conduite, ...), elles sont mises en œuvre par le Titulaire sous sa seule responsabilité qui a seul droit de regard sur la gestion de ses agents.

Le Titulaire a mis en œuvre une organisation lui permettant de toujours disposer d'équipements **fonctionnels**. Ses engagements pris à la remise de l'offre s'appliquent (Annexe 4 « Cadre de réponse »).

Les machines utilisées sont conformes aux normes en vigueur et parfaitement entretenues, afin d'éviter les déclenchements intempestifs par défaut d'isolement ou de la fusion des protections par courts circuits. L'établissement se réserve le droit d'interdire l'usage d'une machine jugée par elle défectueuse.

ARTICLE 13. PROTECTION DES INSTALLATIONS

Il sera mis à la charge du Titulaire tous les travaux découlant d'une mauvaise utilisation des locaux (ex : plinthes et entourage de portes abimées, obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation d'eaux usées suite à vidage de seaux contenant des solides, ...). Idem en cas de procédés de nettoyage inadaptés.

Parmi les sols de la BU, à noter

- le revêtement de sol souple coloré dans la masse. en polyurethane 2 mm sur ragréage béton, de marque SIKA confort floor Pro,
- la peinture sur béton,
- la moquette INFINI COLORS ACCOUSTIQUE de chez BALSAN. Elle devra faire l'objet d'un entretien approprié conformément aux consignes fabricant pour en assurer la durabilité maximum (www.balsan.com/conseils/moquette-tachee-quelles-solutions)

Tous dommages causés aux installations seront à la charge du Titulaire.

Plus précisément, toute dégradation sur les installations du site imputable au Titulaire pourra faire l'objet d'une demande de prise en charge directe (réception et paiement de la facture correspondante) auprès d'une entreprise de maintenance désignée par le Client ; pour cela, le Client mettra en relation l'entreprise de maintenance et le Titulaire pour que ce dernier, dans les plus brefs délais, transmette les coordonnées et données utiles à la facturation de l'intervention de remise en état déclenchée ; le Titulaire fera son affaire du traitement éventuel du sinistre auprès de son assurance sans que cela ne perturbe/retarde le règlement de la facture. Le Client sera avisé par le Titulaire de l'avancement de ses relations avec l'entreprise de maintenance.

ARTICLE 14. DECHETS

Les déchets à éliminer dans les zones couvertes par les prestations, y compris les emballages et cartons, sont évacués quotidiennement dans les containers à déchets présents sur le site en les compactant et **en respectant les règles de tri sélectif en vigueur.**

Les règles en vigueur sont définies à l'Annexe 5 du CCTP : « Spécificités du lot »

ARTICLE 15. FLUIDES ET BRANCHEMENTS

La fourniture d'électricité et d'eau nécessaire aux opérations de nettoyage seront assurés gratuitement par le client.

Dans le cadre de sa politique environnementale de sobriété énergétique et de l'explosion des coûts de l'énergie,

- le Titulaire veillera à ne pas laisser couler l'eau inutilement (Cf éléments sur locaux techniques)
- les locaux sont à éclairer uniquement pendant le nettoyage (pièce par pièce). L'éclairage de tout ou une partie du bâtiment inoccupé est strictement interdit, et sera pénalisé pour non-respect des consignes.

ARTICLE 16. CONSIGNES DE SECURITE

Les spécifications définies Art. 8 « Personnel du Titulaire » s'appliquent (identification et badges).

Afin de limiter au maximum les vols, les locaux devront être toujours parfaitement refermés après le nettoyage. De plus, pendant le nettoyage en soirée, les fenêtres, volets et/ou les persiennes doivent être fermées, ainsi que celles des locaux accessibles depuis l'extérieur.

Les portes extérieures doivent être verrouillées (sauf consignes écrites contraires). Cette consigne est à observer particulièrement lors des remises en état (décapages, etc, ...).

L'accès aux locaux hors contrat est strictement interdit (locaux de recherche, locaux techniques).

En cas de rentrée et de sortie du matériel nécessitant une ouverture prolongée des portes, le Titulaire a à sa charge la surveillance de l'accès aux locaux, un agent étant le cas échéant désigné à cet effet.

Aucun matériel de nettoyage, ni fourniture, ni sac poubelles, ... ne doit rester dans les couloirs, halls, en dehors des horaires de nettoyage. Il doit être impérativement rangés dans les locaux réservés à cet usage ou obtenir une dérogation écrite du Responsable de site.

Le non-respect de ces consignes de sécurité sera sanctionné des pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 17. PRECONISATION DE NETTOYAGE

Le client se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Tout produit non accepté devra être retiré et remplacé par le Titulaire. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

Les méthodes et produits de nettoyage mis en oeuvre sont ceux préconisés par les fabricants de revêtement de sols. Le Titulaire a un devoir de conseil. Il est supposé sachant.

En cas de détérioration, la réparation est assurée par le Titulaire dans un délai de 30 jours.

Le mobilier éventuellement déplacé sera remis en place.

Les locaux seront aérés de manière quotidienne et refermés ensuite.

Les montes charges et ascenseurs pourront être utilisés par l'entreprise sous réserve de ne pas gêner les utilisateurs des bâtiments et respecter strictement leurs conditions normales d'utilisation. Toute réparation consécutive à une mauvaise utilisation du prestataire sera directement facturée (potentiellement selon les conditions précisées à l'article 12).

ARTICLE 18. REUNION DE DEPLOIEMENT DU CONTRAT

Le Titulaire participe à une réunion de début de contrat. Cette réunion de déploiement a pour objectifs

- de présenter les interlocuteurs Client et Fournisseur et apprendre à se connaître,
- caler les derniers détails techniques de la prestation,
- caler les consignes de sécurité, les moyens d'accès, ...
- lister les divers produits, consommables, équipements à livrer, jours de réception par le fournisseur avant le début d'exécution, et les documents à fournir (cahier, protocoles, ...)
- horaires détaillés des équipes, ...
- organisation du site (horaire des différents services) et nécessités de service puis ajustement début → fin des prestations,
- si des consommables sont à fournir, ajuster les localisations, ...
- de caler les plannings associés.

Elle se tient sur site et ne fait pas l'objet de facturation.

Une réunion pour la constitution du **Plan de Prévention des Risques** sera montée un mois avant le démarrage en vue d'effectuer la réunion préalable prévue dans la procédure de rédaction de ce document. Outre le représentant attribué au Marché, le Titulaire se fera accompagné des personnes concernées par ce type de démarche au sein de sa structure (agent de prévention, membre de son CHSCT...) ayant compétence pour rédiger le Plan, ayant pris connaissance préalablement du contenu et des conditions de réalisation des prestations.

ARTICLE 19. PENALITES

Les pénalités sont applicables en cas de non-respect par le Titulaire de ses engagements contractuels.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG/FCS, les prestations qui n'auront pas été exécutées ou qui n'auront été exécutées que partiellement seront signalées au Titulaire par courrier ou par mail et donneront lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application des pénalités comme suit :

par manquement constaté aux obligations contractuelles et prestations insuffisantes (ex : non respect des consignes de sécurité, des consignes de tri, ... lavage à l'eau sale ; zone oubliée, article non rangé, ...)	100 € Forfaitaire
Non signalement par le Titulaire dans les délais d'un agent de propreté absent	100€ forfaitaire par cas
heures non prestées et non compensées dans le délai contractuel (2 jours ouvrés (sauf si l'agent est seul sur la zone auquel cas, le remplacement doit se faire dès que possible et au	Taux horaire €HT indiqué au BPU

maximum le lendemain)	
Personne contact ne répondant pas aux sollicitations du client dans un délai raisonnable (2j ouvrés maxi). Il est rappelé qu'en cas d'absence, un relais doit être opéré et communiqué aux Client	300€ par cas constaté
Absence de contrôle des prestations par l'inspecteur du Titulaire (chef de secteur ou équivalent)	150 € Forfaitaire par cas constaté
Absence du Titulaire lors d'un contrôle contradictoire, d'une revue de contrat	300€ Forfaitaire par cas constaté
Produits (consommables, ...) ou matériels manquants (lavettes comprises, ...)	30€ par jour
Équipement mécanisé non fonctionnel : Dépassement du délai contractuel	100€ par jour
Mauvais comportement répété des intervenants sur le site (qui nuit au bon fonctionnement ou au calme des services), par cas constaté au delà de 2 fois	100 €
délai de remise de documents (planning détaillé des équipes, des remises en état, liste des agents, fiche de présence, horaires détaillés, ...) dépassé	30 € par jour calendaire de retard
Non respect du planning des remises en état	1000€ par semaine de retard et 200€ par jour de retard si solutionné dans la semaine
Utilisation d'un consommable, produit, matériel ou équipement non-conforme aux spécifications du marché	100€ forfaitaire par cas constaté
Absence de vêtement de travail identifiable à l'effigie de l'entreprise	30€ par jour et cas constaté
Surface abimée du fait du Titulaire	Remplacement par le Titulaire dans les délais, 200€ par jour au delà
Non respect des consignes de sobriété énergétique	100 € par cas constaté
Non respect des consignes liées à la sécurité	300€ par cas constaté
Sous-traitance non signalée et non préalablement approuvée	1000€ par cas constaté
Remise en état : Non levée des réserves dans le délai des 3 semaines. Exemple de nature d'écart : Tâches non traitées	300 € par semaine et par nature d'écart

Par dérogation au CCAG FCS, le Titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1000 € pour l'ensemble du marché. Il est dérogé aux art. 14.1.1-2-3, 14.1.2. du CCAG.

En outre en cas de manquements répétés, le client se réserve le droit de résilier le marché, sans que le Titulaire puisse prétendre à une indemnité.

Les pénalités prévues ci-dessus seront retenues par précompte sur les sommes dues au Titulaire.

Cf. CCAP.

ARTICLE 20. SUIVI ET EVALUATION DES PRESTATIONS

Les engagements pris au Cadre de réponse (Annexe 4) concernant les Suivis et contrôles par le Titulaire s'appliquent s'ils sont plus exigeants que les spécifications suivantes.

1. Autocontrôle

A charge du Titulaire.

2. Contrôle des prestations et Contrôles inopinés (les annexes peuvent préciser selon les sites, les conditions particulières) par l'Université

Un contrôle des prestations peut être effectué par le responsable de site. La présence du Chef d'équipe ou d'un agent du Titulaire présent à ce moment peut être sollicitée.

En cas d'anomalie, un PV est établi. Le représentant de l'entreprise est en droit de contester le bienfondé de tout ou en partie de l'anomalie et de la pénalité qui pourra être associée. Si tel est le cas, la décision sera prise contradictoirement et après visite sur place. En cas d'absence à l'heure indiquée du chef de site ou de la personne d'astreinte, les pénalités seront maintenues sans contestation ultérieure possible.

3. Points réguliers

A la fréquence fixée par le Responsable de site, une brève réunion se tient avec le chef d'équipe du Titulaire ou le Chef de secteur et le Responsable de site pour :

- Déposer le relevé des noms du personnel exécutant les prestations si des changements sont à signaler. Transmettre les feuilles de pointage des présents.
- Signaler les dysfonctionnements observés (absence d'éclairage, dégradation,) pour réparation par l'Université.
- Rendre compte des autocontrôles effectués et indiquer les éventuelles actions correctives entreprises pour rétablir le niveau des prestations.

4. Audit QHSE :

Un contrôle est réalisé par l'inspecteur du Titulaire à la fréquence indiquée à son offre. Les résultats en sont évoqués lors des Revues de Contrat annuelles.

5. Contrôle contradictoire Titulaire & Client :

Il est réalisé de façon régulière et planifiée entre les parties. La fréquence est mensuelle.

Les zones contrôlées sont fixées aléatoirement par le responsable du site.

Il fait l'objet d'un PV signé du Titulaire et du Client. Un contrôle dit « contradictoire » sans la présence du Client n'en est pas un.

6. Revue de contrat annuelle

Le Titulaire rencontre le Responsable de site et le service Achat **a minima une fois par an** au premier trimestre, idéalement en février, pour faire un point sur l'exécution du contrat et les projections concernant :

- Eventuelles difficultés rencontrées
- Actions correctives et/ou préventives apportées ou à apporter
- Informations sur l'évolution des méthodes, réglementation, produits, ...
- Opération de Suivi et contrôles réalisées conformément aux engagements pris par le Titulaire à la remise de son offre relatif au Suivi et contrôles sur le Cadre de réponse incluant les points restant en suspens.
- Remises en Etat : Bilan et planification prochaine période.
- Personnel : Horaires d'intervention, Liste du personnel et changements sont à signaler. volumes horaires et pointage
- Etat du parc machines, dysfonctionnement et pannes.
- Dysfonctionnements observés par le Titulaire, dans les locaux notamment
- Accidents et quasi-accidents
- Révision tarifaire : (1er février)
- Bons de commande et factures en attente
- pour l'université : Evolutions prévues sur la période à venir, travaux, ... impactant la prestation

Les documents à fournir sont envoyés à l'initiative du titulaire au minimum 1 semaine calendaire avant la tenue de la Revue.

ARTICLE 21. REPRISE DU PERSONNEL ET CLAUSES SOCIALES

Conformément à la Convention Collective nationale des entreprises de propreté et services associés en vigueur.

Sans objet au présent lot, ce marché est réservé et le site vient d'ouvrir après une longue période de travaux.

ARTICLE 22. MODIFICATION DE PRESTATION

Dans l'hypothèse où le Client serait amené à transformer ses bâtiments (extension, démolition, ...) et que cette transformation affecterait la prestation, un avenant sera convenu entre les parties.

En aucun cas et qu'elle qu'en soit la cause, le Titulaire ne peut remanier de lui-même sa facturation pour des modifications, même mineures.

ARTICLE 23. SIGNATURES

Fait en un seul exemplaire original

A, le

A Lille, le.....

Le Représentant dûment désigné de la société
(signature et cachet commercial).

L'Université de Lille