

Prestations de nettoyage des locaux de TBS Education

Référence du marché n° 2513L00

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Dispositions communes à tous les lots

TBS EDUCATION
1, place Alphonse Jourdain
CS 66810
31068 Toulouse Cedex 7
FRANCE

Tél. : +33 5 61 29 49 49

tbs-education.fr

Établissement d'Enseignement
Supérieur Consulaire
au capital de 8 013 639 €
RCS de Toulouse
SIRET : 817 517 394 00018
APE : 8542Z
CF : 76 31 08492 31

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHE	3
1.1	LOT 1. TOULOUSE CENTRE-VILLE ET ENTIORE	3
1.2	LOT 2 VITRERIE SUR FAÇADES EXTERIEURES/INTERIEURES DES SITES TOULOUSAINS	3
2	CONNAISSANCE DES LIEUX	4
3	PRESTATIONS ATTENDUES	5
3.1	PRESTATIONS FORFAITAIRES :	5
3.2	PRESTATIONS AU BORDEREAU DE PRIX UNITAIRES :	5
3.3	FREQUENCE DES PRESTATIONS POUR LA PARTIE FORFAITAIRE :	5
4	FINALITES DES PRESTATIONS	6
4.1	CRITERES D'ASPECT :	6
4.2	CRITERES DE CONFORT :	6
4.3	CRITERES D'HYGIENE :	6
5	DEVELOPPEMENT DURABLE / RSE	7
6	PERSONNEL ET ENCADREMENT	8
6.1	PERSONNEL :	8
6.2	ENCADREMENT :	9
6.3	RESPONSABILITE :	9
6.4	PLANNING D'INTERVENTION ET GESTION DES ABSENCES	9
6.5	DISCIPLINE ET REGLES GENERALES :	10
6.6	CONDITIONS D'ACCES AUX LOCAUX :	11
6.6.1	Tenue	11
6.6.2	Badge	11
6.6.3	Clés	12
6.7	AGENT DE PERMANENCE (LOT 1 UNIQUEMENT) :	12
7	SECURITE	12
7.1	SECURITE DES PERSONNES :	12
7.2	SECURITE DES BIENS :	13
7.3	RESPECT DU REGLEMENT INTERIEUR DE TBS EDUCATION :	14
8	PRINCIPES GENERAUX D'ENTRETIEN	14
8.1	MATERIEL ET PRODUITS	15
8.2	OBLIGATIONS DE RESULTATS	17
8.2.1	Définition des objectifs de résultats pour les lots 1 et 2	17
8.2.2	Vérification du niveau de qualité	18
8.2.3	Mode opératoire de vérification	19
8.2.4	Résultat de la vérification	20
8.2.5	Traçabilité des lots	20
8.2.6	Contrôle de la qualité des prestations	21
8.2.7	Réunion qualité et bilan	22
8.2.8	Manquement à la qualité	22
9	LISTE DES DOCUMENTS	22

1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché concerne des prestations de nettoyage des bâtiments de TBS Education

Le marché concerne le site de Toulouse repartis en 02 lots :

1.1 Lot 1. Toulouse Centre-ville et Entiore

Désignation immeubles	Localisation	Surfaces utiles
LASCROSSES	20, boulevard Lascrosses	7 692 m ²
BOSCO	4, place Alfonse Jourdain	1 862 m ²
ALARIC	6, place Alfonse Jourdain	1 856 m ²
SEBASTOPOL Aile gauche: rdc Etages complets : du 1 ^{er} au 8 ^{ème} étage	1 place Alfonse Jourdain	5 175 m ²
Foyer des étudiants	20bis, boulevard Lascrosses	270 m ²
Bureau des Alumni	20bis, boulevard Lascrosses	87 m ²
ENTIORE	2 avenue Mercure Ecoparc 1 31 130 Quint-Fonsegrives	10 382 m ²

1.2 Lot 2 Vitrierie sur façades extérieures/intérieures des sites toulousains

Désignation immeubles	Localisation	Surfaces utiles
LASCROSSES	20, boulevard Lascrosses	7 692 m ²
BOSCO	4, place Alfonse Jourdain	1 862 m ²
ALARIC	6, place Alfonse Jourdain	1 856 m ²
Foyer des étudiants	20bis, boulevard Lascrosses	270 m ²

Bureau des Alumni	20bis, boulevard Lascrosses	87 m²
ENTIORE	2 avenue Mercure – Ecoparc 1 31 130 Quint-Fonsegrives	10 382 m²

Le Titulaire effectue les prestations nécessaires pour garantir :

- La satisfaction des occupants par la qualité de service,
- Les résultats fixés à l'article 10 du présent cahier des charges.

L'ensemble de ces prestations est décrit dans les CCTP et concerne :

- Le nettoyage des locaux,
- L'enlèvement des déchets,
- Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures à hauteur d'homme de l'ensemble des bâtiments,
- Le nettoyage des surfaces vitrées intérieures supérieur à hauteur d'homme et extérieures des bâtiments Lascrosses, Bosco, Alaric, Entiore et 20bis Boulevard Lascrosses (uniquement Lot 2).

Les dispositions du présent CCTP ont pour objet de définir le contenu en termes de :

- Surfaces et types de matériaux des sols,
- Types d'interventions attendues,
- Fréquences d'interventions,
- Inventaire du matériel,
- Niveau de qualité attendu.

2 CONNAISSANCE DES LIEUX

Au moment de l'exécution des travaux, l'entreprise ne pourra, en aucun cas, se prévaloir d'une méconnaissance des lieux ou des conditions de travail qui lui sont imposées du fait de la nature des locaux ou de l'occupation, d'une erreur dans l'estimation initiale des quantités ou du descriptif des installations et équipements pour éluder les obligations du marché ou pour élever une réclamation, quelle qu'en soit la nature y compris financière, ou pour obtenir une quelconque plus-value ou indemnité supplémentaire.

Les plans des sites et étendue des surfaces sont annexés au présent CCTP. Certains travaux récents de cloisonnement ne sont pas pris en compte sur les plans. Les modifications seront visibles lors de la visite.

Ces informations sont données à titre indicatif ; en conséquence, chacun des candidats devra venir vérifier sur place, lors de la visite obligatoire, l'exacte étendue des tâches.

3 PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont des prestations de nettoyage du bâtiment, des surfaces vitrées internes, ainsi que des prestations de fournitures (matériels et recharges pour les sanitaires).

Le nettoyage des locaux se définit par l'ensemble des opérations ayant pour objet de les rendre nets et propres en les débarrassant de ce qui les salit ou les encombre.

Les prestations de nettoyage concernent l'ensemble des installations et équipements désignés pour chacun des bâtiments, de telle sorte que ceux-ci soient constamment maintenus en état de propreté comme cité article 10.6 du présent CCTP.

Les techniques de nettoyage à utiliser peuvent soit figurer dans le présent CCTP, soit être proposées par le candidat dans son mémoire technique.

Les prestations de nettoyage, objet du présent marché, sont de 2 types : une partie d'entre elles sont incluses dans la **partie forfaitaire** et d'autres dans la partie à **bordereaux à prix unitaires**.

3.1 Prestations forfaitaires :

Les prestations attendues dans la partie forfaitaire sont :

- La mise à disposition du personnel adéquat,
- Le nettoyage quotidien des locaux dans le respect de l'article 3.3 du présent CCTP,
- Le nettoyage des vitres intérieures à hauteur d'homme,
- La fourniture et la pose de matériels sanitaires,
- La fourniture et le stockage des produits sanitaire et des recharges

Ces prestations sont décrites dans le présent CCTP.

3.2 Prestations au Bordereau de Prix Unitaires :

Des prestations supplémentaires pourront être demandées ponctuellement ; celles-ci sont inscrites au Bordereau de Prix Unitaires et devront être exécutées conformément aux prescriptions techniques décrites dans le présent CCTP.

3.3 Fréquence des prestations pour la partie forfaitaire :

Les fréquences auxquelles doit être réalisée chacune des tâches est indiquée dans l'annexe 1 jointe au présent CCTP.

Ces tâches devront être réalisées à minima selon les fréquences indiquées tout au long de l'année. Et en fonction du taux d'occupation et de remplissage des établissements.

A titre indicatif, un planning d'occupation et avec le taux de remplissage des salles est présent en annexe 2, permettant au prestataire d'apprécier la saisonnalité de l'utilisation des bâtiments.

4 FINALITES DES PRESTATIONS

Il appartient au titulaire de prendre toutes les dispositions pour que la qualité des prestations soit irréprochable au regard des trois critères suivants :

1. Aspect
2. Confort
3. Hygiène

4.1 Critères d'aspect :

L'aspect visuel des locaux devra présenter des qualités de netteté et de propreté irréprochable quel que soit leur type d'utilisation ou de fréquentation.

4.2 Critères de confort :

Le confort sera apprécié selon deux critères principaux : perceptions olfactives et perceptions tactiles. En ce qui concerne les perceptions olfactives, le Titulaire veillera à supprimer les mauvaises odeurs notamment dans les endroits propices à ce genre de désagréments : sanitaires, locaux à déchets, etc... Les moyens et les produits employés ne devront pas provoquer eux-mêmes d'odeurs désagréables.

En ce qui concerne les perceptions tactiles, le Titulaire veillera à ce que les produits employés soient adaptés à l'usage des locaux sans provoquer de désagréments aux usagers (tâches sur les vêtements, glissades, etc...).

4.3 Critères d'hygiène :

Les produits utilisés par le titulaire ne doivent pas contenir de composants allergènes. Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose aussi bien sur l'assainissement des surfaces et des matériels que sur les atmosphères ambiantes ou le vidage et la désinfection des appareils sanitaires. Des contrôles seront régulièrement effectués hors et en présence du représentant du Titulaire.

5 DEVELOPPEMENT DURABLE / RSE

Soucieux de s'inscrire dans une démarche d'achat « durable » et « éco-responsable », TBS Education est attentif à la « qualité écologique » de la prestation.

Les principales caractéristiques environnementales envisagées sont les suivantes :

- Préserver la ressource naturelle en eau (limiter la pollution et la consommation),
- Limiter la consommation d'énergie,
- Préserver la santé du personnel de TBS Education et du Titulaire,
- Limiter la consommation de ressources rares et les pollutions dues aux produits et à leurs emballages.

Pour ce faire le titulaire doit satisfaire, en termes de développement durable, les exigences suivantes : Produits nettoyants multi-usages/universel et nettoyants sanitaires : les produits utilisés devront satisfaire aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent, la charge de la preuve de l'équivalence revenant au candidat ;

· Produits dangereux pour l'homme ou l'environnement : aucun produit utilisé ne doit être dangereux pour l'homme ou l'environnement (non-présence de CMR ou danger de toxicité aigüe, danger de corrosion, d'explosion ou d'incendie, gaz sous pression, produits comburants...) ;

Dans notre démarche de Responsabilité sociétale des entreprises, TBS Education s'engagera avec son prestataire sur :

- Le travail en horaire de jour
- La sensibilisation auprès de ses collaborateurs au respect de la propreté des locaux
- La sensibilisation auprès de son public au respect de la propreté des locaux
- A l'attention apportée au tri des déchets

Le titulaire dans le cadre d'une démarche de développement durable devra :

- **En base** : utiliser 100% de produits « verts », écolabel national (Certification « NF Environnement », AFNOR, ou équivalent) et/ou européen (ECOCERT ou équivalent).

Le prestataire devra utiliser la centrale Cleanea en place : une sur le bâtiment Lascrosses et une sur le bâtiment Entiore).

Ce qui permet la production de détergents par électrolyse à partir de sel et d'eau pour le nettoyage/désinfection des sols et surfaces des locaux.

- Solution Bleue Basique, Lavante NaOH Nettoyant/Dégraissant,
- Solution Rouge Acide, Désinfectante HClO Désinfection/Brillance.

Vous trouverez en annexe :

- La Présentation de Cleanea,
- La fiche Technique des machines Cleanea V7 IND OR,
- Les fiches d'approbation par l'ECHA de l'actice Chlorine pour usage TP 1 et TP 2,

Le contrat de maintenance du matériels CLEANEA (qui couvre toutes les pièces, Main d'œuvre et déplacement) et l'achat du sel adoucisseur et vaporisateurs) - (Intervention en moins de 72h pour panne invalidante par Cleanea ou Technicien local sous responsabilité Cleanea) sera à la charge de TBS Education.

Toutes mauvaises manipulations de la part du prestataire engageant des frais de réparation seront à la charge de celui-ci.

Les fiches de données de sécurité, les fiches produits, ainsi que les attestations et/ou certification devront être fournies en annexe du mémoire technique.

6 PERSONNEL ET ENCADREMENT

Le Titulaire désigne une équipe dont le nombre, la compétence et la qualification sont adaptées à la prestation demandée dans le cadre de ce marché selon la réglementation en vigueur.

Le titulaire du marché affecte à la réalisation des prestations objet de chaque lot du marché, une équipe composée :

- D'un chef d'équipe
- Des agents de permanence
- D'agents de nettoyage.
-

6.1 Personnel :

L'entreprise fournira une main-d'œuvre techniquement formée. Une liste nominative des personnels intervenant sur site sera communiquée au responsable du marché désigné par TBS Education. Cette liste devra être tenue à jour et transmis à TBS Education sous 3 jours ouvrées en cas de modification et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel.

Une synthèse trimestrielle des agents intervenus sur site sera communiquée au Responsable de marché. Les habilitations des machinistes devront être fournies et actualisées durant toute la durée de la prestation. Les chefs d'équipe devront bénéficier de formation régulière afin d'apporter à la prestation les techniques mises à jour.

Le personnel accédant aux locaux techniques devra bénéficier de formation en habilitation électrique (BO/HOV).

Le personnel intervenant en hauteur devra bénéficier des formations et habilitations adéquates.

TBS Education se réserve le droit de demander le remplacement immédiat d'un employé ayant manqué aux règles consignées dans le règlement de chaque site.

Le titulaire mettra en place un dispositif de communication (téléphone ou autre) permettant à TBS Education de contacter directement l'agent en charge de la permanence journée.

6.2 Encadrement :

Le titulaire désignera obligatoirement **un chef de site** qui s'assurera de la bonne exécution du nettoyage. Cet agent sera responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations, et d'une manière générale, de l'application des clauses du présent CCTP.

Le Titulaire s'engage à :

- Mettre en place un responsable d'équipe sachant parler, lire et écrire le français, chargé du bon déroulement de la prestation et qui procèdera régulièrement à des contrôles inopinés ; le responsable d'équipe devra obligatoirement être formé à l'encadrement d'équipe ;
- Mettre en place un cahier de liaison ou autre moyen permettant d'établir une communication avec l'équipe et qui permettra le suivi de la gestion des demandes ou des informations ;
- Fournir le tableau matriciel des compétences de ses collaborateurs.

Le Titulaire devra dans son mémoire technique, présenter l'organisation qui sera mise en place pour l'encadrement et faire part à TBS Education de toutes modifications de cette organisation durant le déroulement du marché.

6.3 Responsabilité :

L'encadrement du titulaire comprend :

- La répartition du travail,
- La surveillance de l'exécution,
- La discipline du chantier et du personnel,
- Le contrôle de la qualité du travail,
- La surveillance du respect des règles de sécurité,
- La surveillance des horaires
- La formation des agents aux méthodes de travail et à l'utilisation des produits en fonction de la nature des surfaces à nettoyer.

Le titulaire mettra en place un encadrement efficace de son personnel opérationnel. Il indiquera dans son offre le personnel (quantité et type) qu'il utilisera pour réaliser la prestation. **Dans ce cadre, le titulaire devra s'organiser de façon que qu'un responsable apte à prendre des décisions opérationnelles soit présent sur place aux heures de service du titulaire et pouvant être contacté à toute heure le reste du temps.** Le titulaire sera seul apte à donner des instructions à son personnel.

Le nom de la ou des personnes devra être donné au début du marché, tout changement devant être ensuite signalé dans un délai de 3 jours.

6.4 Planning d'intervention et gestion des absences

Le titulaire devra faire en sorte que ces personnels soient présents et devra être en mesure de pouvoir justifier cette présence.

Le Titulaire s'engage à assurer le remplacement des agents absents selon les modalités suivantes :

En cas d'absences pour congés, le Titulaire informera TBS Education des absences de son personnel au plus tard deux semaines avant la date de début des congés de celui-ci. Il fournira un planning indiquant le nom des agents assurant la prestation en remplacement du personnel en congé. Le Titulaire garantira la continuité de la prestation en remplaçant le personnel en congé par des agents formés aux prestations de nettoyage attendues et d'un niveau de qualification équivalent à celui des agents titulaires. Tout nouvel agent devra être préalablement à sa prise de fonction, être formé par le titulaire habituel du poste ;

En cas d'absence non planifiée, le Titulaire informera TBS Education pour réorganiser le travail en fonction des priorités que lui indiquera TBS Education dans l'attente du remplacement de l'agent (application des pénalités de l'article 18 du CCAP).

Dès le début du marché, un planning des interventions sera proposé par le titulaire du marché au représentant de TBS Education.

Il précisera toutes les périodes et les prestations à mener sur le site ainsi que le temps estimé pour les faire. Il sera établi pour chaque site sous forme d'un calendrier visé par le responsable d'exécution du site désigné par TBS Education et par le responsable d'exploitation du titulaire.

Le planning de travail de son personnel sera réalisé de telle sorte que l'ensemble des prestations demandées soit assuré en respectant le cadencier.

Les plannings, habituels et spécifiques pour pallier les absences éventuelles, seront mis en place dans le premier mois d'exécution du marché.

En cas d'absence non programmées (maladies, accidents, etc...), le remplacement du personnel absent doit être effectué dans un délai maximum de 4H ouvrées. L'agent de remplacement doit être de qualification équivalente ou supérieure.

Le titulaire procède au remplacement nombre pour nombre des personnels, ces absences ne dégagent pas le titulaire de son obligation de résultat.

Pour répondre à cette condition, le titulaire devra justifier la présence d'un vivier de personnel pouvant effectuer les remplacements ou proposer toutes autres solutions dans son mémoire.

6.5 Discipline et règles générales :

Le titulaire ne devra pas occuper ou utiliser des locaux pour son usage propre qui ne sont pas liés à son activité et qui ne lui sont pas affectés par TBS Education.

Les réserves de stockage des produits d'entretien et du matériel courant seront fournies gratuitement par TBS Education au titulaire et seront défini par TBS Education en début du contrat.

Les seules prestations fournies gratuitement par TBS Education sont les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu, en particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un bloc de locaux étant proscrit. Le titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Le titulaire s'engage à ne pas utiliser cette énergie pour d'autres prestations que celles dédiées aux prestations qui lui sont confiées.

De plus, il lui appartiendra d'avertir son personnel qu'il est interdit :

- D'utiliser à des fins personnelles, sans accord préalable de TBS Education, de moyens divers mis à leur disposition ou auxquels ils ont accès en particulier : usage du téléphone (Sauf cas d'urgence), du télécopieur, des photocopieurs pour un usage personnel,
- De diffuser à des tiers de quelque information dont le titulaire et ses préposés peuvent avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations qui font l'objet du présent marché,
- De sortir des locaux des objets qui leur sont confiés pour l'exercice de leur fonction,
- De récupérer pour leur compte ou ceux de tiers tous matériels, documents, papiers laissés dans les locaux, même s'ils semblent avoir été laissés à l'abandon,
- De se faire aider par une personne étrangère à l'entreprise,

Cette liste n'est pas limitative.

6.6 Conditions d'accès aux locaux :

6.6.1 Tenue

Le personnel employé par l'entreprise de nettoyage devra se présenter dans une tenue correcte et portant le nom du titulaire du marché.

Le titulaire devra la fourniture des EPI nécessaires aux opérations de nettoyage (Gants, chaussures, masques, ...) et s'assurer du respect des règles d'hygiène et de sécurité de son personnel.

6.6.2 Badge

Le port du badge sera obligatoire pour le personnel du titulaire travaillant dans l'établissement, objet du présent marché. TBS Education fournira au personnel du titulaire des badges permettant l'accès aux locaux (Port obligatoire) et leur identification. Le badge devra être visible de tous.

En cas de perte ou vol, le titulaire avisera aussitôt TBS Education. Il remboursera intégralement à celle-ci les frais inhérents à la création d'un nouveau badge.

Dans le cadre sureté des bâtiments, le titulaire devra passer par les entrées principales des bâtiments, quel qu'en soit les conditions de passage.

6.6.3 Clés

TBS Education dotera le titulaire de clés permettant l'accès dans les zones autorisées.

Le Responsable d'équipe sera doté d'un jeu de clé et des badges/codes lui permettant d'accéder au bâtiment quotidiennement.

Les agents de nettoyage prendront possession d'un jeu de clé à leur arrivée sur site, ce jeu de clé sera restitué en fin de prestation quotidienne au PC Sécurité.

Ainsi, seul le Responsable d'équipe est autorisé à quitter les locaux TBS Education avec un jeu de clé.

Ces clés doivent être restituées au terme du marché.

Le titulaire devra demander des clés en nombre suffisant pour que ses prestations puissent être correctement exécutées. Il s'interdit expressément d'en faire faire des doubles.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt TBS Education. Il remboursera intégralement à celle-ci les clés de remplacement.

6.7 **Agent de Permanence (Lot 1 uniquement) :**

Deux agents de permanence, dont 1 sur le centre-ville et 1 sur le site d'Entiore, salariés du titulaire, dont les rôles sont de résoudre l'urgence ponctuelle et le nettoyage courant des sanitaires, cafétérias, enlèvement des déchets (et toutes autres prestations permettant le maintien du bon état des espaces) présents la journée sur la plage horaire de **9h-13h et de 14h-17h (Pause méridienne à adapter selon les besoins)**

7 SECURITE

7.1 **Sécurité des personnes :**

Le titulaire doit veiller à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité ci-dessous et plus particulièrement devra fournir à TBS Education les habilitations électriques, qualifications et autorisation de conduite (CACES, PEMP, ...) :

- Les consignes de sécurité incendie,
- L'utilisation, par les laveurs de vitres, des harnais et des barres de sécurité,
- Le lavage des sols devra être signalé par des bornes de sécurité « sol glissant »
- Le travail en hauteur,
- Les zones interdites,
- L'utilisation des machines,
- La stricte utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage,

- L'interdiction de vider les cendriers extérieurs dans les corbeilles à papier,
- Lavage à plat à proximité des conducteurs ou prises de courant,
- L'utilisation de chaussures isolantes lorsque cela est nécessaire,
- Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit.
- Les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact avec les parois verticales.
- L'utilisation des PIR est fortement recommandée. Nous vous rappelons que les échelles ne sont pas des postes de travail.
- En aucun cas le personnel ne devra utiliser les meubles, convecteurs, sièges, comme moyens de surélévation et d'appui.
- En outre l'acheminement du matériel et les produits nécessaires à l'exécution de la prestation devra être effectué selon les horaires autorisés par le responsable d'exécution du site,
- Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages ou de pneumatiques. Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses etc. Les conditions particulières, charges ponctuelles ou réparties, limites, devront être respectées.

Le prestataire devra établir au début du marché en lien avec le représentant désigné par TBS Education un plan de prévention annuel détaillant les dangers et risques associés à l'exécution des prestations, objet du présent marché. Ce plan de prévention sera réalisé au démarrage du marché et pour la durée du marché hors modifications de l'activité et autres.

Le prestataire présentera les moyens ou méthodologie qu'il compte mettre en œuvre pour le personnel rencontrant éventuellement des difficultés de compréhension dans l'application des consignes de sécurité.

7.2 Sécurité des biens :

Toutes les précautions devront être prises pour que l'état des meubles, bâtiments, aménagement, machines etc., ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection et le type des produits.

Le lavage des sols ne sera pas effectué à grandes eaux et doit être effectué de façon à éviter le mouillage des boîtes électriques.

Il sera rigoureusement interdit au personnel de l'entreprise de nettoyage de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels qui pourraient se trouver dans les locaux.

Les dérèglages ou détériorations qui seront le fait de manipulations abusives seront imputés à l'entreprise qui aura la charge de réparer le préjudice commis auprès de TBS Education. Les déchets destinés à la décharge ne devront pas contenir de produits toxiques, dangereux ou inflammables.

Les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués, sans délai, des lieux d'exécution des prestations et, au plus tard, à la fin de chaque vacation.

Le titulaire devra veiller à ce que les canalisations d'évacuations ne soient pas obstruées de son fait, et veillera à ce que les eaux usées soient évacuées par les canalisations appropriées. Dans ce cadre, le titulaire sera tenu de procéder au filtrage des eaux susceptibles d'obstruer les canalisations. S'il est constaté un engorgement des canalisations consécutif à la non-observation de cette mesure, le titulaire supportera en totalité les frais de débouchage et de remise en état des conduites.

Le personnel du Titulaire devra informer, sans tarder, le technicien ou le responsable du centre, de toute anomalie susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité ; fuite d'eau, défaut d'éclairage...

Le responsable désigné du titulaire devra faire un rapport écrit ou par courrier électronique immédiat à son homologue représentant de TBS Education s'il a constaté des anomalies telles que : fuites, engorgement de canalisations, serrures endommagées, appareillages électriques défectueux, usures, défauts, dégradations diverses, etc...

De plus, le titulaire devra faire un rapport écrit concernant toute gêne ou tout empêchement quant à la réalisation de ses prestations. Sans ce rapport, et en cas de manquement, TBS Education considérera que le titulaire n'a pas tenu ses engagements et pourra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

7.3 Respect du règlement intérieur de TBS Education :

L'entreprise s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel la réglementation officielle en vigueur ainsi que la réglementation propre à l'établissement.

Cette réglementation comprend le règlement en vigueur, les notes de service qui seront portées à sa connaissance et les consignes de sécurité et d'hygiène.

Le titulaire devra se conformer aux obligations résultant de la convention collective applicable aux entreprises de propreté. Le cas échéant, le titulaire devra se soumettre aux agréments nécessaires en cas d'évolution de normes ou de réglementation applicables actuellement ou dans le futur. L'entreprise est pleinement responsable de son personnel et, en aucun cas, il ne pourra être considéré comme ressortissant de l'établissement ; il devra, en outre, tenir le secret absolu sur tous les renseignements qui pourraient être portés à sa connaissance.

Le titulaire assurera, lors des recrutements et avant les prises de fonction du personnel, la formation de ce personnel sur les règles de sécurité en général de façon à prévoir et faire face à tout incident possible. Le titulaire équipera son personnel d'équipements de sécurité conformément à la réglementation en vigueur.

8 PRINCIPES GENERAUX D'ENTRETIEN

L'entretien des surfaces comporte 3 étapes qui doivent être suivies toujours dans le même ordre chronologique.

- **Le dépoussiérage :**

Le dépoussiérage entraîne l'élimination de la poussière qui est un support et un vecteur de germes. Il doit toujours être réalisé à l'aide d'un support humidifié. Le dépoussiérage et le balayage à sec sont à proscrire.

- **La détergence :**

L'objectif de la détergence est l'élimination des souillures qui sont un réservoir de microorganismes et un excellent milieu de prolifération surtout lorsqu'elles sont de nature organique.

Elles ont de plus une action inhibitrice sur les désinfectants. Ce nettoyage se pratique avec un détergent et aboutit à une propreté macroscopique. Le rinçage élimine les traces de produit et les salissures.

- **La désinfection :**

L'application d'un désinfectant limite les risques de contamination en diminuant le taux de microorganismes présents dans les réservoirs de germes. Le désinfectant a d'autant plus de chance d'être efficace qu'il est appliqué sur des surfaces préalablement nettoyées, évitant l'interférence avec les matières organiques.

8.1 MATERIEL ET PRODUITS

Le titulaire du marché fournira les outils (cireuses, aspirateurs, chiffons à poussière, Etc...), les produits de nettoyage, et, d'une façon générale, tous les moyens nécessaires à la réalisation des prestations décrites au présent CCTP.

Le Titulaire s'engage à utiliser du matériel en adéquation avec la nature des surfaces et l'importance des prestations à exécuter sur le site.

Ce matériel doit être entretenu régulièrement notamment en ce qui concerne la propreté du matériel utilisé. Le titulaire s'engage à utiliser du matériel (monobrosse, cireuse, laveuse, aspirateur, équipement ...) adapté précisément à la nature du sol (carrelage, sols marbrés, sols béton, thermoplastique, moquettes Etc...). Le matériel utilisé par le titulaire doit présenter toutes les garanties en termes de sécurité (électrique par exemple ...) et être conforme à la réglementation en vigueur.

Le stockage et l'acheminement des matériels et fournitures (produits chimiques et d'entretien, etc...) sont à la charge du titulaire et sous sa responsabilité.

S'agissant notamment du nettoyage des vitres, parois, plafonds d'une hauteur nécessitant l'intervention de moyens matériels importants (exemple : nacelles), le titulaire se dotera et mettra en œuvre ce matériel à sa charge et sous sa responsabilité, dans le respect des règles de sécurité. Les chaises, tables ou meubles divers, ne seront pas employés comme escabeaux pour accéder à des ouvrages à nettoyer.

Celui-ci s'engage à laisser sur place, pendant la durée du marché, le matériel qu'il a affecté à son activité, sauf en ce qui concerne les nacelles nécessaires au nettoyage des surfaces vitrées extérieures et intérieures.

Le titulaire devra disposer en temps voulu de stocks suffisants pour l'accomplissement de sa mission, y compris de stocks de recharge pour les fournitures décrites dans le présent CCTP pour chacun des lots.

Les produits d'entretien ne devront être ni corrosifs, ni émettre des vapeurs pouvant provoquer une quelconque détérioration.

A la notification du marché, une liste de ces produits devra être fournie ainsi que les fiches de données de sécurité correspondantes.

Le matériel utilisé par le titulaire devra fonctionner et être entretenu d'une manière compatible avec le service demandé et le respect des conditions de sécurité. Tout matériel défectueux ou hors service devra être immédiatement remplacé par le titulaire et à ses frais.

L'aspect et la propreté du matériel devra être compatible avec l'image de TBS Education, celle-ci se réservant le droit d'exiger du titulaire d'adapter immédiatement l'ensemble de son matériel dans ce sens.

Le stockage et l'utilisation des produits et matériels se feront dans le respect des lois et réglementations en vigueur, en particulier dans le cadre de l'environnement et de la sécurité des personnes et des locaux. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Sur place, tous les sites mettront à la disposition du titulaire du marché un local fermé pour entreposer le matériel et les produits. Le matériel devra être rangé par le titulaire dans les locaux et surfaces prévus à cet effet. Le titulaire ne devra en aucun cas abandonner du matériel ou des produits quels qu'ils soient en dehors des locaux qui lui sont affectés.

Le matériel utilisé devra être conforme aux nouvelles normes de sécurité et devra tenir compte de la spécificité et des particularités des surfaces et des matériaux à nettoyer. Les distributeurs d'essuie-mains, les distributeurs à papier hygiénique, les distributeurs de savon et les containers à hygiène féminine devront être **OBLIGATOIREMENT** adaptés à la configuration des lieux à équiper.

Le Titulaire devra présenter au responsable d'exécution TBS Education, sur demande, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité, la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- D'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels.
- Les références d'utilisation.

Le responsable d'exécution désigné par TBS Education se réserve le droit d'exiger des matériels performants en adéquation avec les travaux à exécuter, notamment en ce qui concerne les aspirateurs et se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Tout matériel refusé devra être retiré et remplacé par le titulaire et à ses frais.

Tout dommage causé aux installations et équipements de TBS Education par du matériel ou produits non conformes aux prescriptions de ce CCTP sera mis à la charge du titulaire.

Ces locaux devront être conservés dans un état de propreté irréprochable. Aucun genre de modification ou d'ajout ne sera toléré sans l'accord du coordinateur de sécurité, celui-ci se réservant le droit de visiter ce local en présence du correspondant désigné de l'entreprise titulaire.

8.2 **OBLIGATIONS DE RESULTATS**

Le Titulaire ayant une obligation de résultats, devra définir les moyens et le personnel nécessaires permettant de répondre aux critères de qualité de nettoyage définis par TBS Education.

Les effectifs mis en place pour l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP et selon les fréquences définies en annexe 1 du présent CCTP devront être respectées.

Le personnel mis à disposition doit être qualifié et en nombre suffisant pour effectuer les tâches décrites dans le présent CCTP en respectant les impératifs de sécurité et de qualité, conformément aux procédures définies.

Le titulaire ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui pourront être occasionnées par les activités normales ou exceptionnelles de l'établissement concerné. Il en sera de même pour les mesures de sécurité et de sûreté propres aux types d'établissements et d'exploitation.

Le Titulaire entreprend en relation avec le Responsable de l'exécution de chaque lot la mise en place d'une méthode de contrôle qualité du nettoyage.

L'application de cette méthode de contrôle permet de transcrire la notion subjective de propreté des locaux en une notion objective et mesurable.

Le principe consistera à contrôler d'une manière aléatoire et contradictoire un ensemble de niveau de qualité de propreté. Ces contrôles permettront de définir une valeur moyenne par contrôle de la propreté obtenue par le Titulaire.

La fiche de contrôle reprenant chaque item de contrôle, le niveau de contrôlé opéré et sa pondération dans la note globale, sera proposée par le titulaire en début de marché et validée par le Responsable des Services Généraux de TBS Education.

Le niveau de qualité attendu par TBS Education est fixé à 90% que ce soit en termes de l'audit de la prestation ou en termes de contrôle qualité propreté

8.2.1 **Définition des objectifs de résultats pour les lots 1 et 2**

La performance à atteindre consiste en la pleine réalisation du service tel que défini au présent CCTP, caractérisé par l'absence après prestation de :

- Déchets sur les sols, les surfaces horizontales, les mobiliers, les poubelles et cendriers ;

- Salissures adhérentes (scotch, chewing-gum...) ou non adhérentes, de souillures diverses sur les sols, les surfaces verticales et horizontales, les plafonds et faux plafonds et les mobiliers ;
- Traces, de taches, de poussières sur les surfaces horizontales et verticales et mobiliers ;
- Traces de lavage, traces d'essuyage sur les sols, les Equipements sanitaires, le mobilier, les surfaces verticales et horizontales ;
- Tartre ou traces de calcaire sur la robinetterie, les Equipements sanitaires, les surfaces verticales et horizontales, les sols ;
- Brillance des différents supports ;
- Odeurs nauséabondes ;
- Rupture d'approvisionnement en consommables sanitaires (papier hygiénique, essuie main, ...) ;
- Encrassement des sols.

Tout écart sur la performance et la qualité des prestations constituent une situation de défaut pouvant entraîner la défaillance du titulaire.

8.2.2 Vérification du niveau de qualité

Le Titulaire devra effectuer 1 contrôle interne par mois, et notifier le responsable d'exécution 5 jours avant ledit contrôle, afin d'être présent lors de ce contrôle nécessaire pour identifier et palier aux dysfonctionnements afin de garantir le niveau de qualité attendu par TBS Education.

Les contrôles sont effectués contradictoirement entre le Responsable d'exécution ou son représentant et le représentant du 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.

Ces contrôles ont pour but de faire le point sur les difficultés ou problèmes rencontrés afin de mettre en place les actions correctives nécessaires.

Les différents types de contrôles sont définis comme ci-après :

- Les contrôles programmés
- Les contrôles inopinés.
- Les constatations
- Les audits qualités

8.2.2.1 Les contrôles programmés

Ils ont pour but de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le nombre de contrôles programmés mensuels n'est pas limité. Le Titulaire connaît la date. Les locaux contrôlés sont tirés au sort. Toutes les zones doivent être représentées (Bureaux, sanitaires, Hall,).

Le planning des contrôles programmés sera communiqué au Titulaire en début de chaque mois.

8.2.2.2 Les contrôles inopinés

Des contrôles inopinés pourront être réalisées par TBS Education avec la présence du chef d'équipe.

En cas d'absence de ce chef d'équipe titulaire, le contrôle sera effectué avec un autre salarié présent sur le site. Ces contrôles se baseront sur les critères définis dans la fiche de contrôle présente en annexe 3.

Ils ont pour but de sanctionner une situation de non-conformité. Le nombre de contrôles inopinés mensuel n'est pas limité.

La date, l'heure et les locaux sont choisis par TBS Education. Dans tous les cas, les opérations de vérifications ont lieu après l'intervention du Titulaire.

Le Titulaire a l'obligation de fournir à TBS Education le planning exact de ses opérations de nettoyage.

Un contrôle inopiné « test » sera effectué lors du premier mois d'exécution afin d'ajuster et de valider les modalités du contrôle et de la mise en place des actions correctrices ; ce contrôle ne pourra donner lieu à des pénalités.

8.2.2.3 Les constatations

Des constats pourront être réalisés à n'importe quel moment selon le besoin de constaté. Afin de justifier le constat, plusieurs méthodes pourront être utilisées :

- Photos
- Contacte titulaire pour constatation visuelle
- Appel d'un agent pour faire valider le constat

8.2.2.4 Les audits qualités

Des audits qualités seront organisés de manière Biannuel. Le référentiel des audits sera réalisé sur la base du présent CCTP et du Mémoire technique du titulaire du marché.

Le niveau de qualité attendu par TBS Education est fixé à 90%.

8.2.3 Mode opératoire de vérification

Chaque contrôle s'effectue en présence du responsable d'exécution du site désigné par TBS Education.

Chaque contrôle est effectué dans chaque local à partir :

- Le représentant du Titulaire devra se munir d'un pulvérisateur de détergent et d'un chiffon pour déterminer si les taches sont nettoyables. En cas de carence, les taches visibles seront réputées nettoyables donc comptabilisées.
- D'un test sur les sols,

- D'un test sur les surfaces verticales et horizontales,
- D'un test sur le mobilier.
- Certaines règles sont à respecter pour permettre la bonne exécution des tests ; ainsi :
- De préférence, le test s'effectue sur l'objet ou sur la surface de référence la plus sale ou la plus significative dans la sous-zone testée,
- En cas de conflit sur une mesure, le Titulaire doit prouver que le défaut constaté n'est pas nettoyable (Tâches de peintures,)

8.2.4 Résultat de la vérification

La somme des notes pondérées de chaque élément de contrôle détermine la note des locaux étudiés. La comparaison de cette dernière avec le niveau de qualité souhaité par TBS Education, permet la mise en place d'un système de pénalité :

- Pour une note globale comprise entre 95/100 et 100/100 :

La prestation est considérée comme conforme

- Pour une note globale comprise entre 90/100 et 95/100 :

La prestation est considérée comme conforme sous réserve de mise en place d'actions correctrices immédiates. Les mesures correctrices proposées par le titulaire pour pallier les manquements constatés lors du contrôle seront précisées à la fin de la fiche de contrôle avec leur délai de mise en place

- Pour une note globale inférieure à 90/100 :

La prestation est considérée comme non conforme et donne lieu à l'application de pénalités conformément à l'article 18 du CCAP. Les mesures correctrices proposées par le titulaire pour pallier les manquements constatés lors du contrôle seront précisées à la fin de la fiche de contrôle avec leur délai de mise en place.

A l'issue de chaque contrôle, la fiche de contrôle sera signée par le représentant du titulaire et le représentant de TBS Education. Elle sera transmise par mail au représentant de l'exécution de TBS Education.

Après avoir envoyé trois réclamations restées sans succès, TBS Education sera à même de demander la résiliation du marché pour manquements du titulaire, conformément à l'article 29 du CCAP.

8.2.5 Traçabilité des lots

Le titulaire du marché fournit à ses agents une fiche récapitulative et quotidienne des actions à effectuer. Après chaque intervention, les agents de nettoyage cochent les tâches effectuées sur cette fiche et y apposent leurs initiales.

Un cahier de liaison permanent est mis en place pour signaler aux Service Immobilier et Vie de Campus les différentes anomalies constatées. Ce cahier de liaison peut également servir d'enregistrement pour le Titulaire de tâches non régulières (parking, luminaires, vitres, etc.)

Le titulaire fournit à TBS Education un rétro planning avec les dates reprenant les tâches effectuées de manière non régulière (moins de 1 fois par mois, 2 fois par mois, 1 fois par an, 2 fois par an)

Au minima une réunion mensuelle sera mise en place entre TBS Education et le Titulaire.

8.2.6 Contrôle de la qualité des prestations

Le Titulaire s'engage à assurer une qualité de prestations appréciée au regard des critères suivants :

- **Aspect** : L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements, il doit correspondre aux critères d'esthétisme qu'arbore TBS Education.
- **Confort** : le confort est apprécié à travers les facteurs tels que les perceptions suivantes :
 - **Olfactives** : les prestations doivent supprimer ou éventuellement masquer par l'utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures.
 - Exemple : odeurs d'urine dans les sanitaires, odeurs de moisissures dans les vestiaires et les sous-sols, odeurs d'ordures dans les locaux de bureaux.

Les prestations doivent être effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement.

- **Tactiles** : les prestations doivent être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.
- **Auditives** : les prestations doivent être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
- **Sécurité** : Les techniques et les produits utilisés doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers.

Elles ne devront en aucun cas être à l'origine d'altération et/ou de dégradation des mobiliers et revêtements de sols et de murs.

- **Optimisation** : Les méthodes et les matériels utilisés doivent être adaptés aux prestations demandées afin de renforcer l'efficacité du nettoyage et de l'entretien.
- **Hygiène** : l'hygiène repose sur l'assainissement des surfaces ainsi que sur l'atmosphère ambiante des locaux

- **Quantité** : consommables en quantité suffisante, sans rupture de mise à disposition Ce sont sur ces critères que seront appréciées les prestations lors des contrôles.

8.2.7 Réunion qualité et bilan

Le Titulaire établira un rapport trimestriel (mis en forme et édité par traitement de texte standard), remis à TBS Education le 15 du mois suivant la fin du trimestre d'exécution du marché, pour le suivi de la qualité. L'absence de fourniture du rapport trimestriel donnera lieu à l'application de pénalités conformément à l'article 18 du CCAP.

Des prestations et le traitement des anomalies (support sous forme de cahier de transmission par exemple).

Il sera commenté à TBS Education lors d'une réunion trimestrielle d'exploitation et de coordination, réunissant le Responsable du Titulaire, TBS Education et toute personne pouvant les assister à leur demande.

Ce rapport doit comporter à minima :

- Le suivi des consommables
- Le calendrier des prestations
- Le suivi quotidien : adéquation du travail planifié avec celui qui a été réellement effectué
- Les problèmes rencontrés dans l'exécution du marché et les propositions de résolution apportées
- Autres : rubriques que le candidat jugera pertinentes.
- Problèmes rencontrés et axe d'amélioration.
- Relevé horaires par mois/agent.

8.2.8 Manquement à la qualité

Dès lors que serait constaté de façon récurrente un manquement à la qualité exigée, TBS Education se réserve le droit par voie d'avenant, d'intégrer au sein de son personnel, des agents de gouvernance, en remplacement des agents de permanence.

Le rôle de ces agents serait de contrôler la prestation, résoudre les urgences ponctuelles présentes la journée, assurer le suivi des prestations du présent marché.

Le titulaire devra alors assurer le remplacement des agents de gouvernance pendant les périodes de congés de ces derniers. Le prix à l'heure de l'agent assurant le remplacement devra respecter les modalités indiquées au bordereau des prix unitaires.

9 Liste des documents

➤ **Liste des documents à fournir au Titulaire par TBS Education :**

- Règlement intérieur
- Consignes de sécurité qui seront reprises dans le plan de prévention

➤ **Liste des documents à fournir à TBS Education par le Titulaire.**

- Liste nominative du personnel affecté au site (chef d'équipe et agents de nettoyage) mentionnant leur qualification et horaires
- Attestation de formation indiquant que le personnel a été formé aux principes généraux d'entretien
- Liste du matériel à utiliser sur site ainsi que les fiches techniques associées
- Liste des produits utilisés ainsi que les fiches de données de sécurité et les fiches techniques associées
- Cahier de liaison et les modalités de son utilisation (abréviations, initiales des agents, mention de la date et heure, etc.)
- Trame du rapport trimestriel remis à TBS Education le 15 du mois suivant la fin du trimestre

➤ **Liste des documents à réaliser par le Titulaire et TBS Education :**

- Noms des responsables à contacter en cas de problèmes, notées sur le cahier de liaison
- Planification et réalisation du plan de prévention du site
- Planification des prestations puis enregistrement sur cahier de liaison
- Trame de la fiche de contrôle reprenant chaque item de contrôle, le niveau de contrôlé opéré et sa pondération dans la note globale à définir et formaliser lors de la réunion de mise en place du marché.