



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

**Prestations de nettoyage et remise en état des vitreries, murs et façade du Centre
Inria de l'université de Bordeaux**

N° 2025-2394

Appel d'offres ouvert

CENTRE INRIA DE L'UNIVERSITE DE BORDEAUX
200 Avenue de la Vieille Tour
CS 90003
33405 TALENCE CEDEX

Table des matières

1 - Description Générale.....	4
1.1 – Prestations concernées	4
1.2 – Situation géographique	4
2 – Prestation à effectuer et périodicité	5
2.1 – Prestations de nettoyage des vitreries.....	5
2.2 – Prestations de nettoyage des façades et murs	6
2.3 - Périodicité des prestations.....	6
3 - Organisation de la prestation.....	6
3.1 – Généralités	6
3.2 – Matériels.....	7
3.3 – Consommables	7
3.4 - Acheminement et stockage du matériel et des produits.....	8
4 - Personnel.....	8
4.1 – Généralités	8
4.2 – Chef d'équipe et chargé d'affaires	9
4.3 – Liste nominative du personnel	9
4.4 - Les remplacements	10
4.4.1 - Disposition en cas d'absence programmée du personnel d'exécution	10
4.4.2 - Disposition en cas d'absence non programmée du personnel d'exécution	10
4.5 – Vêtements de travail	10
5 - Accès Au Site	10
5.1 – Autorisation d'accès au site.....	10
5.2 – Remise de badges et clés.....	11
6 - Obligations d'INRIA	11
7 – Réunions	12
7.1 - Réunion de lancement	12
7.2 - Réunion de suivi technique	12
7.3 Compte rendu de réunion	13
8 - Spécifications diverses	13
8.1 - Gestion des déchets	13
8.2 - Branchements et fluides :	13
9 – Appréciation, contrôle de la prestation et plan de progrès	13
9.1 – Critères d'appréciation de la prestation.....	13
9.1.1 - Aspect.....	13
9.1.2 Confort.....	13

9.1.3. Hygiène.....	14
9.2 – Procédures de contrôle	14
9.3 – Plan de progrès.....	15
10 - Consignes générales d'hygiène et de sécurité	15

1 - Description Générale

1.1 – Prestations concernées

Le présent marché porte sur la réalisation de prestations de nettoyage et d'entretien des vitreries, façades et murs du Centre Inria de l'université de Bordeaux. Les surfaces indicatives à nettoyer sont les suivantes :

- Vitreries : 7 213 m²
- Façades/murs : 975 m²

Ces prestations seront réalisées conformément aux normes officielles homologuées applicables à la profession.

Le présent CCTP définit l'ensemble des prestations à réaliser et les zones d'intervention du Titulaire. Ce dernier devra garantir un résultat de haute propreté.

Pour des raisons liées à la sécurité des personnes, le Titulaire ne doit pas pénétrer dans le local électrique intitulé « TGBT », lequel est exclu du champ d'application du présent marché. Toutes prestations à proximité de ce local devront être réalisées avec des mesures de sécurité strictes, sans risque pour l'installation est les personnes qui évoluent autour. Une information au personnel sera obligatoire.

1.2 – Situation géographique

Le Centre Inria de l'université de Bordeaux est l'un des centres régionaux de l'Institut national de la recherche en sciences et technologies du numérique (INRIA). Le bâtiment est situé sur le domaine de l'Université de Bordeaux, au 200 avenue de la vieille tour, (33405, TALENCE CEDEX). Le bâtiment a une surface plancher de 7250 m² et accueille environ 300 personnes, salariés et visiteurs confondus.



Image satellite de situation du bâtiment du Centre Inria de l'université de Bordeaux.

La surface de 7250 m² environ comprend deux parties :

- A : Campus
- B : Haut Carré

La jonction de ces deux parties se fait :

- Par une rue intérieure et un patio/terrasse surplombant la rue de la veille tour au niveau 2 du bâtiment.
- Par deux passerelles aux niveaux 3 et 4 du bâtiment.

2 – Prestation à effectuer et périodicité

2.1 – Prestations de nettoyage des vitreries

Le tableau ci-après indique les prestations à effectuer et les zones concernées :

Nettoyage des vitreries		
Description de la prestation	Localisation	Surface indicative
Cloisons vitrées intérieures : Nettoyage en double face, incluant les encadrements et rebords	Tous les étages des deux bâtiments	220 m ²
Vitres des open-space au-dessus de jardins intérieurs : Nettoyage en double face, incluant les encadrements et rebords	Les étages R+2, R+3 et R+4 du bâtiment B	333 m ²
Vitres incurvées des échanges café : Nettoyage en double face, incluant les encadrements et rebords	Les étages R+2, R+3 et R+4 du bâtiment B	234 m ²
Garde-corps vitrés des escaliers et espaces de circulation : Nettoyage en double face, incluant les encadrements et rebords	Tous les étages des deux bâtiments	808 m ²
Vitreries extérieures : Nettoyage en double face, incluant les encadrements et rebords. Une partie des surfaces à nettoyer se trouve au-dessus de la voirie (nettoyage à effectuer depuis une nacelle).	Tous les étages des deux bâtiments	3 734 m ²
Verrière plafond : Nettoyage de la face extérieure, incluant rebords et encadrement	Etage R + 6 du bâtiment A	70 m ²
Ecrans de cantonnement : Nettoyage en double face, incluant les encadrements et jointures	Les étages R+1, R+2, R+3, R+4 et R+5 du bâtiment A	114 m ²
Brises soleil : Nettoyage en double face, incluant les encadrements et jointures. Une partie des surfaces à nettoyer se trouve au-dessus de la voirie (nettoyage à effectuer depuis une nacelle).	Les étages R+2, R+3 et R+4 de la façade ouest des bâtiments A et B	1 700 m ²

2.2 – Prestations de nettoyage des façades et murs

Le tableau ci-après indique les prestations à effectuer et les zones concernées :

Nettoyage des façades et murs		
Description de la prestation	Localisation	Surface
Nettoyage des façades et corniches à l'eau pure ou haute pression (selon le revêtement du mur). Pulvérisation anti-mousse si nécessaire.	Façade Sud du bâtiment A Etages R+2, R+3, R+5 et R+6	150 m ²
	Façade Ouest du bâtiment A Etages R+2, R+3, R+4, R+5 et R+6	200 m ²
	Façade Est du bâtiment A Etages R+2, R+3, R+4, R+5, R+6 et R+7	220 m ²
	Terrasses intérieures face Sud Etages R+2, R+3, R+4, R+5 et R+6	220 m ²
	Terrasse intérieure face Nord Etages R+2, R+3, R+4 et R+5	80 m ²
	Façade Nord du bâtiment B Etages R+2, R+3, R+4 et R+5	104 m ²
Nettoyage et enlèvement à hauteur de tags, graffitis, ...	Ensemble des murs du bâtiment	Surface touchée

2.3 - Périodicité des prestations

Toutes les prestations listées à l'article précédent seront réalisées sur bon de commande, leur récurrence exacte n'étant pas fixée à l'avance.

A titre purement indicatif, et sans que cela ne revête un caractère contractuel, il est estimé que les prestations listées à l'article précédent sont réalisées en moyenne deux fois par an, hormis les prestations de nettoyage des tags et graffitis, dont la sollicitation intervient à chaque occurrence.

Les prestations seront réalisées sur les horaires d'ouverture du bâtiment (du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30. Les prestations réalisées au-dessus de la voirie (tel que précisé à l'article 2.1 du présent CCTP) seront réalisées sur autorisation de la mairie de Talence, aux jours et horaires attribués.

3 - Organisation de la prestation

3.1 – Généralités

Le Titulaire adapte la technique de lavage à la configuration et à la surface des lieux pour l'ensemble des surfaces lavables.

Le Titulaire aura désigné :

- Un chargé d'affaires responsable de l'encadrement du personnel. Cet agent contrôle la bonne exécution des prestations et s'assure du respect des stipulations contractuelles applicables à l'engagement.
- Un chef d'équipe parmi les agents de nettoyage. Le chef d'équipe dirige les opérations sur site et est présent sur la durée totale de l'ensemble des prestations. Le Titulaire nommera également un chef d'équipe suppléant parmi les agents. Celui-ci assurera les fonctions du chef d'équipe habituel en cas d'absence de ce dernier.

Tout changement de personnel doit être signalé au préalable au responsable d'Inria en charge du suivi et de la vérification des prestations.

3.2 – Matériels

Le Titulaire du marché assure la fourniture des matériels et équipements nécessaires à l'exécution des prestations. Les matériels et équipements ainsi utilisés sont conformes aux normes applicables ainsi qu'aux règles de sécurité du site d'Inria.

Le poids des équipements devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses, ... d'Inria.

Le Titulaire fournit à Inria une liste complète des matériels et équipements utilisés pour l'exécution des prestations. La liste en précisera notamment les caractéristiques, les quantités, l'âge, la forme de détention (propriété, location, ...) et s'ils sont utilisés uniquement sur le site d'Inria ou partagé entre plusieurs clients. La liste devra être mise à jour en cas d'évolution pendant le marché.

Le Titulaire devra réparer ou remplacer sans délai tout matériel ou équipement défectueux, susceptibles d'impacter la qualité des prestations ou de présenter un risque quelconque. La réparation, le remplacement, mais aussi l'entretien courant des équipements et matériels est à la charge exclusive du Titulaire, qui ne saurait solliciter à cet effet un surplus de règlement de la part d'Inria.

Le personnel du Titulaire veillera à ranger correctement et dans les lieux dédiés tous les matériels et équipements après chaque utilisation.

Inria se réserve la possibilité d'interdire sur le site tout matériel ou équipement qu'il jugerait inadapté, dangereux ou plus largement non conforme aux attentes.

Dans le cadre des prestations devant être effectuées au-dessus de la voirie :

- Le Titulaire fournit à sa charge l'ensemble des panneaux et signalisations nécessaires à la déviation de la circulation et la sécurisation de la zone d'intervention (déviation, route barrée, ...)
- Le Titulaire vient sur site avec les moyens de levage nécessaire à l'exécution des prestations.

3.3 – Consommables

Le Titulaire du marché assure également la fourniture de l'ensemble des produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations. Les produits et consommables ainsi utilisés sont conformes aux normes applicables ainsi qu'aux règles de sécurité du site d'Inria.

Le Titulaire fournit à Inria une liste complète des produits et consommables utilisés. Chaque produit ou consommable de la liste fera l'objet d'une fiche produit précisant son nom, sa provenance, son conditionnement, sa destination, ses modalités d'utilisation mais également les mesures de sécurité et moyens de protection nécessaires qui accompagnent son utilisation (fiche de données de sécurité).

Le Titulaire devra procéder sans délai au remplacement de produits ou consommables qui présenteraient un risque en termes de sécurité ou pour la bonne exécution des prestations. Les éventuels frais induits par le remplacement de produits ou consommables est à la charge exclusive du Titulaire, qui ne saurait solliciter à cet effet un surplus de règlement de la part d'Inria.

Les produits et consommables utilisés sont choisis par le Titulaire en prenant en compte au maximum les considérations liées à l'environnement et au développement durable.

Le personnel du Titulaire veillera à ranger correctement et dans les lieux dédiés produits et consommables après chaque utilisation.

Inria se réserve la possibilité d'interdire sur le site tout produit ou consommable qu'il jugerait inadapté, dangereux ou plus largement non conforme aux attentes.

3.4 - Acheminement et stockage du matériel et des produits.

L'acheminement des matériels, équipements, produits et consommables vers le site d'Inria est à la charge pleine et entière du Titulaire qui ne saurait solliciter une rémunération supplémentaire à ce titre, quelle qu'en soit la raison.

Cet acheminement est effectué selon les itinéraires et horaires communiqués par Inria au Titulaire.

L'acheminement des matériels, équipements, produits et consommables vers le site d'Inria est effectué aux frais et risques du Titulaire, qui assume tout éventuel dommage durant le transport.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné sur le site Inria, sous peine de leur évacuation sans préavis par Inria et aux frais du titulaire.

Le matériel du titulaire ne pourra pas être entreposé sur le site Inria, sauf accord express contraire.

4 - Personnel

4.1 – Généralités

L'organisation de travail et les effectifs proposés par le Titulaire dans son offre devront permettre de garantir un haut niveau de propreté et une couverture de l'ensemble des zones concernées par les prestations. Cette organisation et ces effectifs ainsi proposés constituent un minimum, le Titulaire pouvant mobiliser davantage d'agents si cela s'avère nécessaire pour assurer la correcte exécution des prestations, sans qu'il ne puisse prétendre à une rémunération supplémentaire à ce titre.

Conformément aux dispositions figurant dans la Convention Collective des Entreprises de Propreté concernant la qualification des personnels, le Titulaire a l'obligation d'affecter du personnel adapté aux prestations demandées pour la bonne réalisation des travaux.

Le personnel restera sous le seul contrôle hiérarchique et disciplinaire du prestataire, à l'exclusion de tout lien de subordination avec Inria.

Dans le cas où un agent exécutant ne parle pas ou ne comprend pas la langue française, le Titulaire prendra toutes les mesures nécessaires visant à assurer sa sécurité et la bonne exécution des prestations conformément aux stipulations contractuelles.

La société titulaire sera tenue d'assurer la formation continue de ses agents. Les formations devront porter sur le métier exercé et les techniques qui s'y appliquent et il sera important que le titulaire s'engage à former son personnel aux gestes de premier secours.

Le Titulaire devra fournir à son personnel tous les matériels de protection nécessaires à l'exécution des prestations. Il veillera notamment à fournir à son personnel des vêtements professionnels à son effigie en quantité suffisante.

Le personnel du Titulaire respectera le règlement intérieur de l'Inria et devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche.

4.2 – Chef d'équipe et chargé d'affaires

Le titulaire doit obligatoirement désigner :

- Un chargé d'affaires responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de la bonne exécution et du contrôle des prestations et, d'une manière générale de l'application des clauses figurant au présents marché.
Le chargé d'affaires est l'interlocuteur principal du pouvoir adjudicateur sur tous les aspects techniques et financiers du marché. Il s'assure de mesurer la qualité et la continuité des prestations réalisées ainsi que la gestion de ses effectifs.
Cette personne aura pour responsabilité de coordonner les effectifs présents afin que les prestations soient réalisées conformément au planning. Elle encadrera, les remplaçants et les nouveaux arrivants pour que les prises de poste soit le plus efficaces possible.
- Un ou une, chef(fe) d'équipe parmi les agents de nettoyage, dirigeant les opérations sur le site et présent pendant toute la durée exécution.

Ces personnes sont les interlocuteurs privilégiés du titulaire auprès du responsable du marché du centre Inria d'université de Bordeaux.

4.3 – Liste nominative du personnel

Dans les 15 jours suivants la notification du marché, et avant tout début d'exécution des prestations, le Titulaire transmettra à l'Inria la liste nominative définitive du personnel affecté aux prestations (titulaires, remplaçants et volants inclus). Le Titulaire doit s'en tenir à cette liste et devra obtenir l'agrément d'Inria pour toute modification de cette liste, qu'elle soit définitive ou ponctuelle.

Cette liste sera mise à jour à chaque nouvelle embauche, préalablement à la prise de fonctions effective.

La liste servira notamment à établir les badges nécessaires à l'accès aux locaux du Centre Inria de l'université de Bordeaux. Tout agent du Titulaire ne disposant pas de badge ne pourra pas accéder aux locaux de l'Inria. L'ensemble des badges est rendu en fin de marché.

L'Inria pourra demander à ce que le Titulaire ne permette plus à un membre de son personnel d'exécuter les prestations objet du marché en cas de manquement grave et/ou répété à une obligation contractuelle.

La non transmission de cette liste dans les délais fixés par Inria pourra entraîner, pour les agents du titulaire, l'interdiction de pénétrer dans les locaux, la mise en œuvre des pénalités. En cas de répétition, la résiliation du marché aux torts du titulaire sera envisagée.

Chaque personnel de la société titulaire sera nommément affecté à un secteur ou une activité.

Pour chaque personnel, la société titulaire devra rédiger des fiches de postes précisant :

- Le (ou les) secteur(s) d'intervention ou l'activité,
- Les horaires d'intervention,
- La liste des tâches à effectuer ainsi que les procédures à appliquer.
- Les formations suivies.

Cette fiche de poste par agent est contractuelle, l'agent aura accès aux seuls locaux concernés par sa prestation pour des raisons de sécurité propres à Inria.

4.4 - Les remplacements

Dans la mesure du possible, le Titulaire présentera une liste de personnels volants dédié au remplacement des agents affecté sur le site de l'Inria.

4.4.1 - Disposition en cas d'absence programmée du personnel d'exécution

Le titulaire doit informer le centre Inria de l'université de bordeaux de toute absence programmée du personnel d'exécution au plus tard 5 jours au maximum avant le début de l'absence. Tout manquement à cette règle pourra entraîner l'application de la pénalité correspondante, hormis le cas où le Titulaire apprendrait cette absence à une date ne lui permettant pas le respect du délai précité.

Les remplaçants devront être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le site.

Le Titulaire fournira également une copie de la carte d'identité recto/verso de l'agent ainsi que le curriculum vitae de ce dernier.

4.4.2 - Disposition en cas d'absence non programmée du personnel d'exécution

En cas d'interruption imprévue du service pour quelque cause que ce soit (impossibilité d'accéder au site, grèves, intempéries, l'absence non prévue d'un des personnels d'exécution.), le titulaire devra aviser le responsable du suivi de marché chez Inria par SMS ou mail au plus tard dans l'heure à compter de l'interruption.

Les mesures nécessaires seront prises d'un commun accord afin d'assurer la continuité du service et de ne pas compromettre la bonne exécution des prestations.

Pour chaque absence non programmée, le Titulaire s'engage à remplacer la personne dès le lendemain de l'absence.

4.5 – Vêtements de travail

Le titulaire doit doter le personnel d'exécution d'une tenue réglementaire appropriée aux tâches à accomplir.

La fourniture, l'entretien et le remplacement de ces tenues est à la charge exclusive du Titulaire. Le centre Inria de l'université de Bordeaux se garde le droit de solliciter l'agent responsable chez le titulaire pour signaler tout manquement à ce point.

Les agents doivent être identifiables et identifiés, sans quoi Inria se réserve le droit de mettre en œuvre toute mesure appropriée.

5 - Accès Au Site

5.1 – Autorisation d'accès au site

A partir de la date de communication de la liste nominative des personnels ou des nouvelles affectations, Inria se réserve la possibilité de refuser l'accès au site à un agent employé par le titulaire. Ce refus devra être motivé.

Le titulaire du marché devra alors proposer le remplacement immédiat de la personne concernée.

Par ailleurs, dans la mesure où le centre Inria est classé « Zone à Régime Restrictif », (ZRR) chaque personnel du prestataire intervenant dans ces zones devra fournir à Inria les documents suivants :

- Carte d'identité en cours de validité
- Curriculum Vitae depuis le bac et ou depuis première activité professionnelle
- Une attestation, justificatif de domicile
- Le contrat de travail du salarié

- Fiche de poste à entête chez Inria avec le détail de la zone d'affectation.

Le dossier de l'agent salarié du titulaire du marché doit faire l'objet d'un accord ministériel avant toute intervention dans les locaux d'INRIA.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de retirer le droit d'accès à tout agent employé pour l'exécution du marché qui ne donnerait pas satisfaction dans l'exécution de la prestation attendue, qui aurait présenté un comportement déplacé, ou dont la situation administrative ne serait plus conforme aux exigences de sécurité propres à Inria.

L'agent concerné se verrait interdire l'accès au site et devrait être immédiatement remplacé par le titulaire du marché.

Cette décision ne donnera lieu à aucune indemnité et ne pourra, en aucun cas, être invoquée pour justifier d'une diminution, même provisoire, des prestations exécutées.

Les dispositions du présent article s'appliquent intégralement au personnel des éventuels sous-traitants.

Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, préposés ou sous-traitants qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction consécutive à la mise en application du présent article.

5.2 – Remise de badges et clés

Inria s'engage à mettre à disposition du personnel exécutant un badge d'accès nominatif, ainsi qu'un trousseau de clés.

Au cours du marché, les clés seront remplacées par des serrures intelligentes suite à une évolution du contrôle d'accès. Dans cette attente, le personnel exécutant pourra accéder aux locaux fermés à clés ou munis d'un système de contrôle d'accès.

Une boîte à clé est mise en place pour le stockage des trousseaux de clés afin qu'aucune clé ne quitte le bâtiment.

A sa prise, de fonction quotidienne chaque agent d'entretien utilisera son badge nominatif pour récupérer sa clé personnelle au niveau du hall d'accueil et la déposera dès qu'il quitte son poste.

En cas de perte ou de vol, le titulaire, l'agent ou le/la chef(fe) d'équipe avisera la personne en charge du suivi de marché chez Inria.

En fin de marché, l'ensemble des clés et des badges, et plus largement tous les éléments mis à la disposition du Titulaire et de ses agents, doivent être impérativement restitués et ce en bon état, toute perte ou dégradation pouvant entraîner l'application de la pénalité correspondante.

6 - Obligations d'INRIA

Le Pouvoir Adjudicateur s'engage à fournir toutes les informations utiles au titulaire pour lui permettre d'exécuter les prestations de nettoyage des locaux du centre Inria de l'université de Bordeaux dans les meilleures conditions possibles.

Inria devra sensibiliser l'ensemble des agents du titulaire sur les questions de sécurité, de sûreté et d'incendie spécifique au site tout au long de l'année.

Un affichage des consignes de sécurité et des bonnes pratiques à avoir en cas d'incendie sera réalisé dans le local des agents d'entretien.

Inria s'engage à mettre en place des équipements permettant aux salariés de mettre leurs affaires personnelles sous clé et ranger leur tenue de travail.

Les salariés du titulaire peuvent, soit directement, soit au travers du chef d'équipe ou du chargé d'affaire, signaler un besoin, un risque ou réagir sur l'environnement de travail auprès des services généraux, du responsable des marchés logistiques ou de son supérieur.

Le chargé de prévention d'Inria peut être sollicité pour toutes les questions qui auraient un rapport de près ou de loin avec l'activité du titulaire et la coactivité des usagers et des agents d'entretien. Sa qualité de chargé de prévention lui impose une réserve si des questions sensibles venaient à être soulevées.

Inria s'engage à établir un plan de prévention avec le titulaire pour identifier les potentiels risques liés à l'activité exercée sur le site et apporter des mesures ou des réponses face à ces risques.

Inria se doit de tout mettre en œuvre pour garantir la sécurité et la sûreté des travailleurs qui interviennent sur le site.

Inria a obligation de faire respecter les règles de sécurité et de sûreté *a minima* de ce qui couvre pour ses usagers. Tous manquements à des règles de sécurité, toutes absences de certificats d'usage de machine ou de produit fera l'objet de l'arrêt de la prestation par Inria et/ou un de ses représentants.

7 – Réunions

Outre les deux types de réunions décrites ci-après, des réunions ponctuelles pourront être sollicitées par l'une ou l'autre des parties tout au long de l'exécution du marché, afin d'échanger sur tout sujet en lien avec la prestation.

7.1 - Réunion de lancement

Une réunion de lancement est organisée après la notification du marché. Elle reste à l'initiative d'Inria.

Cette réunion a pour objet de :

- Présenter les responsables de l'exécution du marché chez le titulaire (personnel d'encadrement, responsable technique et équipe d'intervention et le responsable de la conduite du marché d'INRIA.
- Fournir la liste nominative du personnel affecté à l'exécution du présent marché, ainsi que le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement responsable de l'exécution des prestations,
- Rappeler les exigences générales du marché et vérifier qu'elles sont comprises et prises en compte,
- Définir le planning d'intervention.
- Rappeler la prestation programmée et l'autocontrôle mis en place dans une fiche de procédure.
- Etablir un plan de prévention

7.2 - Réunion de suivi technique

Au cours de l'exécution du contrat, au minimum une réunion **annuelle** est organisée :

- Pour faire le point sur la qualité et le contrôle des prestations
- Pour aborder les difficultés d'exécution du marché : dysfonctionnement ou non-respect des objectifs fixés, révision du planning d'intervention,

- Pour programmer les opérations spécifiques (entretien trimestriel, semestriel...),
- Pour lister les actions à mener.

Ces réunions pourront être organisées en fonction du besoin à l'initiative du titulaire ou d'Inria.

7.3 Compte rendu de réunion

Les comptes rendus de réunions et de contrôle qualité sont établis par le titulaire et validé par Inria. Le compte rendu de réunion et de contrôle est transmis, à INRIA dans les 5 jours, suivant leur tenue. Le compte rendu de réunion et de contrôle qualité est contractuel tout manquement à sa rédaction et transmission fait l'objet d'une pénalité.

8 - Spécifications diverses

8.1 - Gestion des déchets

A l'issue des prestations, les sacs poubelles contenant les divers déchets résultant du nettoyage devront être évacués par les soins des agents de nettoyage en respectant les consignes de tri appliquées sur le site. Les poubelles et déchets sont vidées au niveau de l'aire de livraison dans les conteneurs prévus à cet effet, R+1, Bâtiment B, Haut Carré.

8.2 - Branchements et fluides :

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par Inria.

Les rallonges et équipements électriques du titulaire du marché devront être en très bon état de fonctionnement et conformes aux réglementations en vigueur.

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

L'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier est interdit au titulaire et à ses agents.

9 – Appréciation, contrôle de la prestation et plan de progrès

9.1 – Critères d'appréciation de la prestation

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et décrits dans le marché ou dans son offre pour atteindre le résultat défini dans les stipulations contractuelles. Si les moyens initialement mis en œuvre s'avèrent insuffisants pour assurer le respect des exigences contractuelles, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens supplémentaires pour la réalisation d'une prestation conforme aux stipulations du marché. Ces moyens supplémentaires sont mis en place aux frais du Titulaire qui ne saurait solliciter une hausse des prix applicables à ce titre.

La qualité des prestations devra être satisfaisante au regard de trois critères : aspect, confort, hygiène.

9.1.1 - Aspect

Il s'agit de la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre une surface (absence de salissures, de poussière, de traces, ...).

Les prestations devront évidemment être adaptées aux lieux. Notamment, les vitreries du hall d'entrée devront être particulièrement propres tout au long de l'année.

9.1.2 Confort

Il s'agit de l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être (olfactives, tactiles, visuelles) :

- En ce qui concerne les perceptions olfactives, les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs. Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.
- En ce qui concerne les perceptions tactiles, les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact (grasse, collante, aspect de rugosité liée à de la saleté)
- En ce qui concerne les perceptions visuelles, les prestations devront éliminer toutes les traces et autres salissures visibles.

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés (Fiche de Données Sécurité) pour l'entretien des façades et des vitres devront être sélectionnés afin que ces derniers ne causent aucun dégâts aux surfaces, aux équipements environnants ou aux plantes et espaces verts d'Inria.

9.1.3. Hygiène

Il s'agit de l'ensemble des pratiques et des principes relatifs à la conservation de la santé. Elles reposent sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, ne pas provoquer de pollution par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

9.2 – Procédures de contrôle

Pour la réception des prestations, les opérations de vérifications consistent donc en des contrôles réguliers et des contrôles inopinés, permettant d'acter ou non la bonne réalisation des prestations, condition première de leur réception.

Si les effectifs minimaux à mettre en place constituent des obligations de moyens, les prestations de nettoyage à effectuer sont concernées par une obligation de résultats quant à la qualité attendue, telle que définie par le CCTP. Toute qualité inférieure aux attentes ou toute prestation non effectuée sera considérée comme un manquement aux obligations contractuelles et pourra entraîner l'application des pénalités correspondantes.

A l'issue de chaque prestation, un contrôle sera réalisé par le responsable du marché chez Inria, auquel le Titulaire devra participer. Par ailleurs, à tout moment, le représentant du Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité d'effectuer des contrôles inopinés sur tout ou partie des prestations effectuées ou à effectuer.

Le Titulaire devra se conformer à ces divers contrôles et faciliter leur tenue autant que possible.

Les contrôles auront pour objet de vérifier que la prestation se déroule conformément aux engagements qualitatifs et quantitatifs du Titulaire, tant dans les prestations exécutées que les fournitures mises à dispositions.

Inria pourra imposer au Titulaire la présence de l'un de ses représentants lors des procédures de contrôle.

Tout manquement aux obligations contractuelles sera consigné par écrit et transmis en suivant au Titulaire, qui s'engage à remédier sans délai aux problèmes rencontrés.

Tout manquement pourra donner lieu à l'application des pénalités correspondantes. En outre, en cas de non-respect des obligations contractuelles qualitatives et/ou quantitatives, il pourra être appliquée une réfaction sur les sommes dues au Titulaire, proportionnelle aux imperfections constatées.

Ce contrôle est effectué à des dates programmées à chaque début d'année en présence du personnel encadrant ou immédiatement après la prestation.

Les rapports seront visés par l'exécutant ou le représentant de la société et le représentant d'Inria.

La mesure de l'atteinte des objectifs et le contrôle contradictoire de la qualité de l'exécution des prestations, en présence des deux parties, seront transcrits dans un compte rendu transmis au plus tard 15 jours après la date de tenue du contrôle. Ce document est contractuel et permettra au pouvoir adjudicateur de justifier de pénalité pour défaut de qualité de la prestation par constat dès lors que le défaut de qualité est non conforme aux clauses du marché.

Toutes défaillances ou retard dans les prestations à accomplir seront par ailleurs consignés par écrit et communiqué au chargé d'affaires.

En cas de manquement important et/ou répété à ses obligations, le titulaire sera invité par l'Inria, par lettre recommandée avec accusé de réception, à présenter des explications écrites.

Le chef d'équipe encadrant le personnel chargé de l'exécution de la prestation prendra connaissance des remarques transmises après chaque exécution de prestation. Il peut également faire part de tout problème rencontré lorsqu'il exerce ses activités.

9.3 – Plan de progrès

De par sa connaissance du métier et de ses particularités, le Titulaire devra fournir à l'Inria un plan de progrès relatif aux prestations objet du présent marché.

La première année d'exécution du marché devra permettre au Titulaire de faire un état des lieux de l'existant, des forces et faiblesses rencontrées, servant de point de départ à l'élaboration d'un plan de progrès.

A compter de la deuxième année, le Titulaire devra ainsi formaliser un plan de progrès et le communiquer au Pouvoir adjudicateur. Une réunion sera organisée entre les parties afin de discuter des propositions du Titulaire et de mettre en place tout ou partie des actions recommandées. Le cas échéant, la mise en place du plan de progrès pourra donner lieu à la formalisation d'un avenant au marché si cela s'avérait nécessaire.

Sans que cette liste ne soit exhaustive, le plan de progrès pourra concerner les axes suivants :

- L'amélioration de la qualité des prestations permettant notamment une meilleure satisfaction des usagers, sans que cela ne se traduise par une hausse des coûts.
- La génération de gains économiques, tout en conservant une qualité de prestation au moins égale, et dont les bénéfices seront partagés entre les parties.
- L'optimisation de l'exécution des prestations.
- Une meilleure prise en compte de l'aspect environnemental dans le cadre de l'exécution des prestations.
- Une meilleure prise en compte de la dimension sociale dans le cadre de l'exécution des prestations.

10 - Consignes générales d'hygiène et de sécurité

Outre les stipulations du CCAP relatives à l'hygiène et la sécurité, le Titulaire s'engage à observer et à faire observer par ses agents, les règles d'hygiène et de sécurité internes à Inria.

Pour leur part, les agents du Titulaire sont également soumis à des règles et contraintes inhérentes à leurs emplois. Ces règles devront être connues de l'ensemble des agents.

Inria et le Titulaire s'engagent à respecter les principes généraux de prévention, tels que définis par le code du travail au Titre II du premier livre, de l'article L4121-1 à l'article L4121-5, et à rédiger et signer conjointement un Plan de prévention en application de la section 3, plan de prévention du code du travail de l'article 4512-6 à l'article 4512-12.

Ce Plan de prévention définira et évitera les risques professionnels qui pourraient résulter de l'exercice simultané et, en un même lieu, des activités des deux entreprises.

Sa rédaction sera précédée d'une inspection commune préalable lors de laquelle les points suivants seront précisés :

- Délimitation des zones d'intervention et des zones d'accès interdit ;
- La matérialisation des zones dangereuses ;
- Indications sur la signalisation, la signification des pictogrammes
- Indication des voies de circulation des personnels et des véhicules ;
- Indication d'accès aux locaux ;
- Repérage des sources de danger et les risques dus à l'interférence ;
- Consignes de sécurité, en cas d'incident, d'accident ;
- Indication des emplacements de stockage des produits et matériels nécessaires à l'entreprise utilisatrice ;
- Définition, si besoin, des conditions de fourniture de matériel, de fluide, par l'entreprise utilisatrice ;
- Repérage des locaux sanitaires, des vestiaires...

Indépendamment de ce Plan de prévention, le personnel du Titulaire veillera scrupuleusement à fermer l'ensemble des fenêtres après chaque intervention.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Le titulaire est, notamment, tenu d'assurer la protection de son personnel lorsqu'il travaille seul. Cette protection doit être assurée par la mise à disposition d'un système PTI « Protection du Travailleur Isolé ».