



**Université  
de Rennes**

Appel d'offres réf. 2025067AOS

**Prestations d'hygiène, propreté des locaux et vitrerie pour  
l'Université de Rennes, sur les sites des campus rennais,  
de la Station biologique de Paimpont, de l'IUT Saint-Brieuc  
et de l'ENSSAT de Lannion**

**LOT N° 5 Marché de nettoyage des locaux de  
L'Institut Universitaire  
De Technologie de Saint-Brieuc**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières  
(C.C.T.P)**

# SOMMAIRE

|           |   |          |
|-----------|---|----------|
| <b>1.</b> | <b>Objet de la consultation.....</b>  | <b>3</b> |
| 1.1.      | Désignation.....  | 3        |
| 1.2.      | Connaissance des lieux.....   | 3        |
| <b>2.</b> | <b>Description des attentes .....</b>   | <b>3</b> |
| 2.1.      | Finalité de la prestation.....  | 3        |
| 2.2.      | Conditions d'exécution .....  | 4        |
| 2.2.1.    | Périodicité.....  | 4        |
| 2.2.2.    | Prestations d'entretien approfondi (décapage, métallisation, shampoing moquette.....) | 5        |
| 2.2.3.    | Organisation du travail .....   | 5        |
| 2.2.4.    | Opération de vérification .....   | 7        |
| 2.2.5.    | Eléments mis à la disposition du titulaire .....                                      | 7        |
| 2.2.6.    | Accès aux locaux, horaires de nettoyage et fermeture annuelle de l'IUT .....          | 7        |
| 2.3.      | Mise en œuvre et qualité des prestations .....  | 8        |
| 2.3.1.    | Provenance et qualité des matériels .....   | 8        |
| 2.3.2.    | Certificat de qualité .....   | 9        |
| 2.3.3.    | Organisation sur le site : .....  | 9        |
| 2.3.4.    | Obligation de résultat .....  | 10       |
| 2.4.      | Prestations particulières sur demande.....  | 11       |
| 2.5.      | Pénalités et réfections.....  | 11       |

## ANNEXES

---

- Bordereau de détail des modalités d'intervention de base
- Détails des surfaces des locaux de l'IUT
- Pénalités et réfections

## 1. Objet de la consultation

---

### 1.1. Désignation

Le présent marché concerne l'exécution des prestations de service relatives au nettoyage régulier et occasionnel des locaux de l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Saint-Brieuc situé au 18 rue Henri Wallon 22000 Saint Brieuc.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

### 1.2. Connaissance des lieux

Les candidats ont l'obligation, avant de remettre leur offre, de visiter l'ensemble des locaux faisant l'objet du présent marché. Une attestation signée par le responsable de l'IUT sera remise à l'issue de la visite.

Cette **visite obligatoire** sera organisée sur rendez-vous avec le personnel du service technique de l'IUT :

- M. MARLIER Hugues - tél : 06 07 97 57 64 - Mail : [hugues.marlier@univ-rennes.fr](mailto:hugues.marlier@univ-rennes.fr)

Au moment de l'exécution des travaux, l'entreprise ne pourra en aucun cas se prévaloir d'une méconnaissance des surfaces, de la nature des matériaux et des conditions dans lesquelles elle aura à exécuter ces travaux.

## 2. Description des attentes

---

La prestation de nettoyage est exécutée en tenant compte de l'état, de la nature et de la fréquentation des locaux.

### 2.1. Finalité de la prestation

La prestation doit aboutir à un niveau de qualité exigée par l'Université de Rennes. La qualité des prestations sera appréciée au regard des 4 critères suivants définis dans la norme AFNOR NF X 50-791 :

#### **Propreté : Etat de ce qui est propre, exempt de salissures**

Les prestations de nettoyage doivent aboutir à un état de propreté des locaux concernés par le marché. La propreté est une notion macroscopique et sensorielle qui désigne surtout un état d'absence de salissures, de poussière ou de tâches qui pourraient affecter l'aspect visuel d'un lieu ou objet.

## **Hygiène : Ensemble des principes et des pratiques relatives à la conservation de la santé.**

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur assainissement périodique, tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Dans certains cas, le nettoyage est complété par des opérations spécifiques permettant de lutter contre certains contaminants (microbiens, particulaires, chimiques...). Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire les salissures ou contaminants à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de contamination nouvelle, par l'usage de méthodes inadaptées et/ou de produits nocifs.

## **Confort : Ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être.**

Le confort est apprécié au travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de l'impression générale de bien-être qui résulte de l'opération.

Les prestations de nettoyage doivent supprimer, ou éventuellement masquer par des produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement.

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

## **Aspect : Apparence, ou manière dont la chose se présente à la vue.**

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles et éventuellement peuvent s'accompagner du rangement d'équipements (mobiliers par exemple).

Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

**Le prestataire fournira l'ensemble des produits nécessaires pour assurer ces missions avec les fiches techniques et les fiches de données de sécurité.**

Un plan de prévention en lien avec le contrat sera rédigé par le titulaire du marché.

La livraison des produits ménagers a lieu au moins une fois par mois. Le stockage des produits est effectué dans le local prévu à cet effet. Aucun matériel ou produit n'est laissé sans rangement.

## **2.2. Conditions d'exécution**

### **2.2.1. Périodicité**

Le détail des surfaces des locaux pris en charge est indiqué dans le document joint, intitulé

« **Détails des surfaces des locaux de l'IUT de Saint Brieuc** ». Elles sont classées par bâtiment, étage, pièce et nature.

L'IUT est composé de 2 bâtiments :

- **Surface à traiter bâtiment 1 : 5693 m2**
- **Surface à traiter bâtiment 2 : 3359 m2**

La périodicité et les prestations d'exécution forfaitaires sont indiquées dans ce document.

**Une prestation trimestrielle pour le nettoyage des vitres (côté extérieur et intérieur) au rez-de-chaussée des différents bâtiments d'enseignement durant les périodes dites de non-cours est demandée.**

**Une prestation annuelle pour le nettoyage des vitres (côté extérieur et intérieur) du 1er étage et des verrières des différents bâtiments d'enseignement durant les périodes dites de non-cours est demandée. Cette prestation est à prévoir dans le marché et hors marché.**

**Les micro-ondes dans les cafétarias, salles de pause et cuisines sont à nettoyer tous les jours.**

**Le tri sélectif est en place dans les cafétérias, salles de pause et cuisines et les points d'apport volontaire**

Le prestataire a une **obligation de résultat** en termes de qualité de ménage et de fréquence de prestations. L'obligation de résultat étant souveraine.

Toute réclamation doit se régler dans la journée ou au moins être évoquée. Le responsable de site nommé par le titulaire du marché communique directement avec le service technique de l'IUT.

Ces modalités d'intervention prennent en compte la situation actuelle des revêtements de sol, du mobilier, de l'occupation des locaux et des différents paramètres susceptibles de créer des contraintes ou des obligations particulières.

Le titulaire doit nécessairement s'adapter aux contraintes d'utilisation des locaux.

### **2.2.2. Prestations d'entretien approfondi (décapage, métallisation, shampoing moquette...)**

Le responsable de site de l'entreprise veillera à anticiper la planification de ces prestations dans le respect du fonctionnement du service. Si nécessaire, l'entreprise doit être à même d'y répondre sur les périodes de vacances scolaires.

Lors des opérations d'entretien approfondi, l'IUT assurera la manutention du mobilier des salles concernées (*tables, bureaux, chaises, ...*) et le remettra en place une fois les travaux terminés. Un planning d'entretien approfondi sera établi en accord avec le service technique de l'IUT à chaque interruption d'enseignement.

### **2.2.3. Organisation du travail**

La prestation forfaitaire est positionnée selon le calendrier précisé dans les fiches de travail comme suit :

- 42 semaines à l'année pour les salles de réunion et les surfaces pédagogiques suivantes : salles de cours, salles de travaux pratiques
- 42 semaines à l'année pour les sanitaires, pour l'amphithéâtre, pour l'espace numérique et entreprises, pour les bureaux, pour la bibliothèque, pour la salle d'examen, pour les cafétérias, les circulations
- 42 semaines à l'année pour la gestion des déchets

Le candidat définit l'organisation qu'il met en place pour réaliser au mieux les prestations, notamment les moyens mis en œuvre, l'organisation générale, le fonctionnement au quotidien ainsi que l'encadrement.

Dans ce cadre, les surfaces non entretenues à cette fréquence seront reportées dans un tableau faisant état d'un report de charges. Celui-ci pourra être utilisé en compensation d'un dépassement de certaines fréquences ou à la réalisation de prestations particulières. Le délai de prévenance pour ce type de prestation sera de 8 jours calendaires.

Les horaires de nettoyage sont les suivants :

- Lundi à vendredi entre 16h et 19h30 (ou à redéfinir avec le prestataire)

Dès le début du marché, un planning des interventions sera proposé par le titulaire du marché au service technique de l'IUT.

Le titulaire affecte obligatoirement au site un chef d'équipe, responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, des prestations, et d'une manière générale, de l'application des clauses du cahier des charges.

L'encadrant est chargé :

- De la répartition du travail
- De la surveillance de l'exécution
- De la discipline du personnel
- Du contrôle de la qualité du travail
- De veiller au respect des règles de sécurité
- De veiller à la disponibilité du stock

Le chef d'équipe, qui peut lui-même être un agent opérationnel, est assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer une exécution satisfaisante du travail.

Il est de préférence) présent sur le site pendant toutes les opérations de nettoyage des locaux. C'est lui qui accueille les équipes et assure la continuité des prestations (gestion des absences).

L'entreprise titulaire du marché doit faire remonter tous les problèmes importants au service technique de l'IUT (*fuites d'eau, effractions, désordres constatés...*).

Un cahier de liaison sera établi et fourni par le titulaire pour indiquer les éventuels problèmes rencontrés. Le service technique y notera toutes les observations relatives à l'exécution des prestations (*inexécution, mauvaise exécution, consignes particulières, poubelles non vidées, etc...*).

Ce cahier sera visé par le chef d'équipe, lequel devra prendre en compte les éventuels problèmes rencontrés.

Le chef d'équipe a la responsabilité de remettre et de récupérer les clés à l'arrivée et au départ des agents. En contrepartie, chacun des agents doit émarger un cahier prévu à cet effet, à la prise en charge et au retour des clés.

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire du marché est tenu d'assurer les prestations indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité.

En cas d'arrêt de travail ou d'absence de son personnel, le titulaire du marché indiquera les modalités de remplacement et les délais.

#### **2.2.4. Opération de vérification**

Le titulaire du marché nomme obligatoirement un référent en charge des relations et de la coordination pour l'application de ce marché.

L'université réalisera également 3 types de contrôles évaluant la qualité de prestation, à savoir :

- des contrôles contradictoires programmés équivalent à un rendez-vous par mois entre les responsables hygiène des locaux et un représentant de l'entreprise
- des contrôles contradictoires inopinés. En cas de réclamation, l'entreprise devra se rendre disponible le jour même avant 15h00 pour réaliser un contrôle
- des contrôles internes réalisés par les responsables hygiène des locaux qui feront l'objet d'un compte-rendu auprès de l'entreprise. Un plan d'actions correctif devra être transmis par l'entreprise en cas de besoin

#### **2.2.5. Eléments mis à la disposition du titulaire**

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

L'entreprise devra éviter tout éclairage superflu. L'entreprise devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.

#### **2.2.6. Accès aux locaux, horaires de nettoyage et fermeture annuelle de l'IUT**

##### **Horaires de nettoyage**

- Lundi à vendredi entre 16h et 19h30

##### **Fermeture annuelle de l'IUT**

- Vacances d'été : 4 à 5 semaines
- Vacances de la Toussaint : 1 semaine

- Vacances de Noël : 2 semaines
- Vacances de février : 1 semaine
- Vacances de printemps : 1 semaine

Une prise en compte écrite des moyens d'accès devra être rédigée conjointement par le titulaire et le responsable de l'IUT. Le titulaire et le responsable de l'IUT devront posséder chacun un original daté et signé. A chaque ajout et/ou de suppression de clés / passe-partout, une nouvelle fiche de prise en compte devra être rédigée avec les mêmes conditions que du paragraphe.

Les trousseaux de clés/ passe-partout devront être en permanence sécurisés (pendant et après les vacances à l'IUT) par un moyen fiable au choix du titulaire.

Remplacement : En cas de clé défectueuse (*cassée, tordue*) ou usée prématurément, le titulaire devra en informer immédiatement le service technique de l'IUT pour qu'il procède à son échange afin que les prestations notifiées au CCTP puissent être assurées.

En cas de non restitution d'une clé ou passe-partout (*même cassée*) ou sans gravage du numéro d'identification interne, celle-ci sera considérée comme perdue ou reproduite, et la responsabilité du titulaire sera engagée.

En cas de perte ou de vol des moyens d'accès confiés au titulaire : celui-ci devra en aviser dans les plus brefs délais le service technique de l'IUT.

Ceux-ci seront alors remplacés et feront l'objet d'une facturation à la charge du titulaire, au tarif en vigueur.

**Important :** Concernant la perte, le vol des clés ou des passe-partout, la facturation sera à la charge du titulaire et correspondra à leur remplacement ainsi qu'à l'ensemble des clés en circulation et de tous les canons qui y sont associés. L'assurance du titulaire doit pouvoir couvrir ce type de dommage.

En fin de marché, le titulaire sera tenu de restituer à l'IUT, les clés / passe partout qui lui auront été confiés. Toutefois, si le trousseau est incomplet, la responsabilité du titulaire sera engagée et l'ensemble des clés / passe partout et les canons qui y sont associés seront remplacés, à la charge du titulaire.

**La reproduction de clé par le titulaire est strictement interdite.**

**Aucun moyen d'accès mis à disposition ne devra quitter le site concerné.**

## **2.3. Mise en œuvre et qualité des prestations**

### **2.3.1. Provenance et qualité des matériels**

Le titulaire fournit les matériels et machines nécessaires à la réalisation des tâches (balais, chariots, aspirateurs, mono brosse, auto laveuse, ...).

La liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations ainsi que leur descriptif technique doivent être fournis lors de la remise de l'offre par l'entreprise.

Le titulaire est tenu de déposer sur place et en permanence le matériel nécessaire à l'exécution des travaux. Les appareils doivent répondre aux normes de sécurité et de prévention des accidents du travail.

Ce matériel devra:

- être conforme à la réglementation en vigueur
- être clairement identifié
- être dans un état de fonctionnement et d'hygiène irréprochable.

L'utilisation d'éponges ou de serpillières est formellement interdite.

L'entreprise sera tenue responsable de tout dommage causé aux installations électriques par l'utilisation d'une machine non conforme.

L'entreprise précisera les conditions de maintenance de ses appareils au sein de son offre et fournira le certificat de suivi annuel de ceux-ci.

L'université de Rennes se réserve le droit d'interdire à tout moment l'utilisation par le titulaire d'un matériel qu'elle jugerait inadapté. L'entreprise s'obligerait alors à le remplacer aussitôt.

### **2.3.2. Certificat de qualité**

L'entreprise doit être titulaire à minima d'une certification selon la norme ISO 9001.

Une copie de la certification doit être intégrée à l'offre.

### **2.3.3. Organisation sur le site :**

Afin d'être clairement identifiés par les personnels et les étudiants de l'IUT, les agents qui assureront les prestations d'entretien des locaux devront obligatoirement porter une tenue réglementaire complète avec les insignes apparents et représentatifs de la société.

A la notification du marché, le titulaire devra prendre contact avec le responsable de l'IUT pour effectuer une visite du site, du bâtiment et des locaux concernés par la prestation, et pour prendre connaissance de leurs spécificités en matière de sécurité.

Les agents intervenant sur le site doivent avoir reçu obligatoirement avant le début des prestations 1 formation de 3 heures qui sera dispensée par le service technique et l'assistant de prévention de l'IUT.

A cette occasion, les agents prendront connaissance :

- Du site, du bâtiment, des locaux,
- Des consignes internes (évacuation, incendie, etc....),
- Des consignes générales et particulières concernant les locaux,
- De la localisation et du fonctionnement du boîtier de commande de l'alarme anti-intrusion,

- De la localisation du défibrillateur.

Concernant la gestion des déchets et l'apport de poubelles dans les containers 660L de l'IUT, le titulaire mettra en œuvre toutes les dispositions permettant l'enlèvement des ordures récupérées à l'occasion de ses prestations conformément aux règles du tri sélectif (*chariots ménagers équipés d'un support multi-sac*).

Les déchets récupérés doivent être évacués sans délai et au plus tard à la fin de chaque prestation. Les poubelles de l'IUT pourront être utilisées en veillant au bon respect des règles de tri.

Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet. Aucun matériel ou produit n'est laissé sans rangement. Le titulaire évite tout éclairage superflu.

Il lui appartient d'avertir son personnel que l'utilisation des matériels et équipements situés dans les locaux, notamment appareils téléphoniques, ordinateurs et photocopieurs, est interdite.

#### **2.3.4. Obligation de résultat**

L'attributaire s'engage auprès de l'IUT de Saint-Brieuc à tout mettre en œuvre pour obtenir le niveau d'exigence souhaité par les utilisateurs.

Il doit définir les moyens et le personnel nécessaire permettant de répondre aux critères qualité définis par l'IUT de Saint-Brieuc.

Les effectifs et le nombre d'heures nécessaires à l'exécution de la prestation estimés dans l'annexe à l'acte d'engagement doivent être suffisants.

Le responsable du service peut exiger des personnels supplémentaires en cas de défaut dans l'exécution des prestations, sans que le titulaire puisse élever réclamation.

La prestation est évaluée en fonction de la qualité de l'entretien, mais également en fonction d'un nombre d'heures minimum effectuées quotidiennement par le nombre d'agents stabilisés dans l'équipe, le tout devant être précisément formulé dans l'offre.

Les heures réservées à la coordination d'équipe sont explicitées clairement dans le CCTP et non comprises dans les heures consacrées à l'entretien des locaux.

Les prestations, objet du présent marché, sont réalisées avec pour objectif d'assurer en permanence un parfait état de propreté, de confort et d'hygiène, tout en respectant les spécificités des surfaces traitées.

La fréquence et les méthodes d'intervention correspondantes seront établies d'un commun accord entre le responsable de l'IUT et le prestataire conformément au cahier des charges.

La qualité du nettoyage est vérifiée par l'examen de quatre critères : l'aspect, le confort, la propreté et l'hygiène.

Un document de suivi des opérations de nettoyage est établi et affiché par le prestataire dans chaque pièce de l'IUT concerné par la prestation.

Des contrôles seront régulièrement effectués hors et en présence du titulaire.

Des réunions de coordination et d'échange seront engagées une fois par mois.

## **2.4. Prestations particulières sur demande**

Les prestations d'entretien ponctuelles (non récurrentes) pourront également être effectuées à la demande de l'IUT et par bon de commande. BPU à joindre par le prestataire.

### Prestations de remise en état des locaux

La remise en état est une prestation ponctuelle et globale de nettoyage de locaux. Cette prestation peut être soit consécutive à des travaux de réaménagement d'un espace, soit préalable à l'aménagement d'un espace.

Lors des opérations d'entretien approfondi, le titulaire assure la manutention du mobilier des salles concernées (tables, bureaux, chaises) en veillant à la remise place de celui-ci une fois les travaux terminés.

### Prestations de nettoyage spécifique

Le titulaire assure des prestations de nettoyage spécifique telles que le nettoyage approfondi de sols durs, de moquette, de vitres, de sièges.

### Prestations d'urgence supplémentaires

Ces prestations sont liées à l'organisation de IUT de Saint Brieuc et nécessitent une intervention rapide. Le délai de prévenance pour ce type de prestation sera de 8 jours calendaires.

Des prestations exceptionnelles de nettoyage, nécessitant des moyens et des compétences spécifiques et ne faisant pas partie des prestations définies ci-dessus, sont exclues du présent marché (ex : nettoyage salle informatique...). L'IUT de Saint Brieuc se réserve le droit de faire intervenir une entreprise tierce pour ce type de prestation.

## **2.5. Pénalités et réfections**

En cas de non-respect du présent cahier des charges et suivant l'importance des manquements constatés, il a été défini des montants de pénalité. Toutes les pénalités sont cumulables. Pour l'application de ces pénalités, un courrier sera adressé, par voie postale ou électronique, mensuellement et conjointement au pôle des achats de l'université de Rennes et à l'entreprise en précisant le motif et son montant.

De plus, en complément des pénalités, le montant des heures non effectuées qui sont notifiées au CCTP seront déduites de la facture mensuelle (réfections).

### Non-conformité des prestations

Lors d'un contrôle qualité réalisé par l'université, chaque typologie de locaux est soumise à un résultat minimum de 85%. Si celui-ci est inférieur, une pénalité de non-conformité sur la typologie concernée sera appliquée comme suit :

$(\text{Prix forfaitaire mensuel HT} / \text{nombre de jours ouvrés du mois}) \times 15\% \times \text{nombre de jours de défaillance}$

Les pénalités sont définies au CCAP.

#### Non-respect des procédures, consignes et règlements

Les consignes et les procédures seront transmises à la prise du marché. Le non-respect de certaines de ces consignes ou procédures seront soumises à pénalité. La liste et les montants sont fournis au titulaire en annexe.