

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
NETTOYAGE COMMUN AUX LOTS N° 1, 2, 3, 4, 5 ET 6**

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Prestations de nettoyage des sites et l'entretien de la
vitrerie de l'université de Reims Champagne-
Ardenne**

Lots n°1, 2, 3, 4, 5 et 6 - Nettoyage des locaux de l'Université de Reims Champagne-Ardenne

Université de Reims Champagne-Ardenne
2 avenue Robert Schuman
51100 Reims

Table des matières

1. OBJET DU MARCHE	4
Dispositions générales.....	4
2. ALLOTISSEMENT.....	6
3. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS.....	6
Doctrine technique de nettoyage et niveau de service	6
Prestations de nettoyage	7
Absence de prestation	7
Remise en état	7
Nettoyage par pré imprégnation	8
Dilution et dosage des produits	8
Chargement des consommables.....	9
Entretien et nettoyage des équipements mis a disposition par l'université	9
Vitrerie	9
Gestion des déchets et transition vers le tri sélectif	9
Enlèvement des affiches, stickers et scotch	9
Prestations de viabilité hivernale (Déneigement et Salage)	10
Paillassons et tapis de sol	10
Crise sanitaire	10
Signalement d'anomalies	10
Gestion des accès et mise en sécurité des bâtiments	11
Protocole d'ouverture et de mise en service	11
4. MATERIEL ET PRODUITS	11
Équipements et produits	11
5. ORGANISATION DU TRAVAIL.....	12
Horaires des prestations	12
Période de fermeture annuelle.....	13
Locaux mis a disposition	13
6. PRESTATIONS ASSOCIÉES DE GESTION DES ACCÈS ET SÉCURISATION DES FLUX	14
1. Objet et périmètre de la prestation.....	14
2. Protocole d'Ouverture (Prise de poste / Matin).....	14
3. Protocole de Fermeture (Fin de poste / Soir)	15
4. Protocole de Fermeture Spécifique (Bâtiments sans prestation de nettoyage).....	16
4. Gestion des clés, badges et codes	16
5. Gestion des anomalies et responsabilités.....	17
6. Protection du Travailleur Isolé (PTI)	17

7. MODULATION DE L'ACTIVITE ET LISSAGE DES FACTURATIONS	17
8. PROTECTION DES INSTALLATIONS ET PROTECTION DES PERSONNES	19
Gestion des moyens d'accès et responsabilités	19
Protection des installations.....	19
Energies, eau.....	19
Matériels.....	19
Anomalies techniques	20
Protection des personnes.....	20
Plan de prévention.....	20
Equipements de protection individuelle (EPI).....	20
Contenants/ étiquettes.....	20
Protection du travailleur isolé (pti).....	20
9. CADENCES ET INTENSITES D'ENCADREMENT	20
10. EFFECTIFS ET PERSONNELS	21
Agent de propreté	21
Encadrant des personnels.....	21
Tenue de travail et comportement du personnel	22
11. SUIVI DES PRESTATIONS	23
Le Contrôle Qualité Contradictoire Inopiné.....	23
Évaluation.....	24
Tous locaux	24
Sanitaires	24
Outils d'évaluation	25
Litige sur le résultat du contrôle.....	25
Comptes rendus spécifiques	26
Réunions avec la direction en charge du marché	26
12. DEMARRAGE DES PRESTATIONS APRES LA NOTIFICATION DU MARCHE	26
Réunion de lancement.....	26
Réunion de suivi.....	26

1. OBJET DU MARCHE

Dispositions générales

Les prestations à effectuer ont pour but de maintenir les équipements, locaux et surfaces dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour les usagers avec les matériels, machines, produits et périodicités des interventions adaptées à la nature des revêtements à entretenir, leur état et leur fréquentation.

Les superficies, concernant les locaux à entretenir, sont données à titre indicatif et n'engagent pas l'UNIVERSITE. Le présent CCTP utilise la terminologie à utiliser dans le domaine des activités de service de nettoyage industriel telle que décrite dans la norme NF X50 – 790 « Activités de service de nettoyage industriel - Lexique de la propreté ».

Le TITULAIRE dispose d'un délai d'un mois à compter du commencement d'exécution des prestations pour vérifier l'exactitude des surfaces indiquées au présent contrat. Passé ce délai, les surfaces sont réputées acceptées sans réserve. Toute erreur constatée doit être signalée par écrit à l'UNIVERSITÉ dans ce même délai, accompagnée d'un relevé contradictoire précis. Un correctif de la surface contractuelle ne sera appliqué que si l'écart constaté est supérieur à 5 % de la valeur initiale du lot. Ce correctif entraînera, le cas échéant, un ajustement proportionnel de la rémunération du titulaire, à la hausse comme à la baisse.

Les éléments propres aux locaux sont regroupés dans les annexes du CCTP. Figurent les périodes de fermeture totale durant lesquelles aucune intervention régulière n'est effectuée et des périodes de prestations réduites qui correspondent à l'absence d'étudiants dans les locaux mais en présence de personnels UNIVERSITE. En effet, compte tenu de l'activité de l'UNIVERSITE et de ses composantes, les prestations à réaliser par le TITULAIRE dans les locaux de l'UNIVERSITE ne pourront s'effectuer que durant des plages horaires et hebdomadaires définies dans les annexes du CCTP.

Les prestations décrites dans le présent cahier des clauses techniques particulières ont pour but d'assurer à l'intérieur des locaux des conditions d'hygiène et de propreté optimales pour le personnel et les étudiants qui y travaillent dans le cadre des interventions précisées dans les pièces complémentaires du présent CCTP et de maintenir les lieux en parfait état de conservation.

En effet, le nettoyage des locaux est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif est de répondre aux exigences complémentaires suivantes :

- Garantir la propreté des locaux et l'image de l'UNIVERSITE auprès de toutes les personnes fréquentant ces locaux,
- Garantir la sécurité des agents de l'UNIVERSITE, des étudiants ou visiteurs par l'emploi de produits et de méthodes adaptés,
- Garantir la santé des personnels et des usagers de l'UNIVERSITE grâce à l'hygiène des surfaces, la qualité de l'air,
- Garantir le respect de l'environnement par la limitation de la consommation des fluides, de l'énergie, de la gestion des effluents et des déchets, de l'emploi de produits éco-labellisés.

Il est rappelé au TITULAIRE du contrat qu'il s'engage sur les éléments suivants :

- Le respect des engagements contenus dans son mémoire technique concernant le matériel qu'il prévoit de déployer sur les sites de l'UNIVERSITE pour réaliser les prestations de nettoyage. Cet engagement

concerne tout autant le nombre des matériels (chariots, mono brosses...) que leurs spécifications techniques.

- De même, les produits de nettoyage utilisés devront obligatoirement être conditionnés dans leurs emballages d'origine, étiquetés en français et sur les étiquettes devront figurer les pictogrammes de sécurité. Les autres consommables (sacs poubelles...) utilisés par le TITULAIRE devront correspondre aux fiches produits transmises à l'appui du mémoire technique.
- Le respect du volume horaire indiqué dans le cadre de réponse qui devra être cohérent avec le volume horaire d'intervention sur site constaté. Ainsi que les temps de présence des personnels.

Le TITULAIRE s'engage sur l'obtention d'un niveau de propreté conforme aux exigences qualités décrites dans le présent CCTP.

Ces objectifs feront l'objet de contrôles des personnels de l'UNIVERSITE, du TITULAIRE au travers de sa démarche qualité et dans certains cas d'un contrôle qualité réalisé périodiquement par une société spécialisée.

- Le ménage général des locaux, des équipements, du mobilier, et des extérieurs (aux abords des bâtiments, 5 m au droit de chaque façade accessible),
- Le nettoyage et la désinfection des cuvettes et urinoirs ainsi que des lavabos et poignées de portes,
- L'enlèvement des déchets à l'intérieur et à l'extérieur des locaux, avec respect du tri sélectif mis en place par l'UNIVERSITE, le cas échéant,
- La fourniture et la mise en place des sacs poubelles.

Limites des prestations :

Ne sont pas inclus dans les prestations les éléments suivants :

- Les objets personnels (cadre, bibelot...),
- Les plantes vertes,
- Les équipements bureautiques et les équipements d'impression et de copie,
- Les toitures,
- Les machineries d'ascenseurs,
- Les espaces verts, sauf les 5m au droit de chaque bâtiment
- Le nettoyage des façades extérieures de l'UNIVERSITE,
- Les équipements de bureaux (claviers informatiques, stores, ...) à l'exception des zones accessibles au public,
- Le nettoyage intérieur des mobiliers,
- Les locaux techniques (électriques, chaufferies...),
- Le matériel médical (infirmier et médecine préventive)
- D'une manière générale toute surface ou élément non défini dans les gammes opératoires des différentes familles de locaux ou dont la hauteur de travail est supérieure à 3,00 mètres.

Les interventions du TITULAIRE et les résultats obtenus sont appréciés par des constatations et des contrôles de qualités effectués par une équipe dédiée de l'UNIVERSITE ou un prestataire extérieure mandaté.

Le TITULAIRE garantit les résultats fixés au présent CCTP et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens compatibles avec l'activité de chaque site et qu'il juge utile pour l'accomplissement de ses missions.

En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP, notamment les périodicités ou fréquences, ou tous les documents qui y sont cités ne sont que les moyens minimaux nécessaires au TITULAIRE

pour satisfaire à ses obligations. Le respect de ces moyens ne peut suffire au TITULAIRE pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière, car les moyens décrits ne sont pas limitatifs.

Le TITULAIRE ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état ou de l'exécution des installations et équipements des bâtiments pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité dans le cadre défini par le CCTP.

Le TITULAIRE doit pouvoir mettre à disposition les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer les prestations à la demande.

Les produits et matériels nécessaires à l'exécution des matériels doivent être stockés dans les locaux mis à la disposition du TITULAIRE par l'UNIVERSITE. Le stockage de consommables dans des locaux équipés de tableaux électriques sont interdits. Le stockage est limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

2. ALLOTISSEMENT

Les lots sont organisés afin de favoriser les réponses à l'appel d'offre, et le pilotage du marché. Les lots sont allotés géographiquement afin de couvrir l'ensemble des sites de l'UNIVERSITE.

Le contenu de chaque Lot va évoluer avec le temps, pour deux raisons majeures. Les départs des agents de l'UNIVERSITE qui ne seront éventuellement pas remplacés et la construction de nouveaux bâtiments qu'il faudra prendre en charge au fur et à mesure de leurs livraisons. A la marge, certains bâtiments pourront être libérés au cours du marché dans le cadre de regroupements de services.

3. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Doctrine technique de nettoyage et niveau de service

Le présent marché est régi par une doctrine de nettoyage définissant l'intensité des prestations selon la typologie et la criticité des locaux. Cette doctrine prévaut sur les habitudes passées et sert de base au dimensionnement des offres. Elle est corrélée au calendrier d'intensité.

GROUPE / CRITICITÉ	TYPOLOGIE & EXEMPLES	GAMME OP. RÉF.	FRÉQUENCE STANDARD (Période 100%) 35 semaines	ADAPTATION SAISONNIÈRE (Période 12 sem)
NIVEAU A Criticité : TRÈS ÉLEVÉE (Sanitaire & Image)	Sanitaires, Douches, Vestiaires, Service Santé Tous bâtiments confondus. Hall d'Accueil Principal, circulations en RDC, espaces de repas Sas entrée, banque accueil. Bibliothèque Espace de consultation	GO 2 Sanitaires GO 10 Infirmerie GO 1 Hall- Circul GO 3 Foyer Réfectoire GO 8 Bibliothèque	QUOTIDIEN (5J/7) + Repasse hygiène mi-journée sur sites à fort trafic. + Réassort consommables quotidien.	SANCTUARISÉ Aucune baisse de fréquence sauf fermeture administrative du service concerné.
NIVEAU B Criticité : INSTITUTIONNEL (Haut Niveau)	Siège / Villa Douce Accueil, Salles des conseils, Espaces de réception.	GO 1 Hall- Circul GO 3 Foyer Réfectoire GO 5 Réunion	QUOTIDIEN (5J/7) Exigence de finition "Haut Niveau". Vérification avant 08h00 impérative.	MAINTIEN 100% Sauf fermeture administrative du service concerné.
NIVEAU C Criticité : PRIORITAIRE	Amphithéâtres, Salles de Cours, Salles de TD, Salles de réunion	GO 6 Amphi/Classe GO 5 Réunion	QUOTIDIEN (3J/7)	FORTEMENT MODULÉ Mai, juin : Nettoyage uniquement après

(Enseignement)	Espaces recevant des étudiants. Gymnase	GO 9 Locaux sportifs	Focalisation : Sols, Tables, Tableau, Corbeilles. Nettoyage approfondi y compris lavage complet 1x/semaine (Mercredi ou vendredi).	examens. 50% de l'activité Juillet-Août : SUSPENDU (0 passage) sauf demande ponctuelle. Semaine pré Rentrée, dernière semaine août : Remise en état complète.
NIVEAU D Criticité : NORMALE (Tertiaire)	Bureaux Administratifs & Enseignants Bureaux partagés ou individuels. Circulations Étages, Escaliers Couloirs devant bureaux, paliers Laboratoires Recherche et Salle de TP (Hors paillasse scientifiques).	GO 4 Bureaux GO 1 Circul. GO 7 : Laboratoire SCIENTIFIQUE / salle TP	2 FOIS / SEMAINE Alternance des jours (ex: Mar/Jeu). Vidage corbeille : Selon rythme de passage (ou apport volontaire). Maintien propreté visuelle (détachage). Nettoyage approfondi y compris lavage complet 1x/semaine	Maintien de la fréquence 2x/semaine (personnel présent).
NIVEAU E Criticité : PONCTUEL (Technique)	Archives, Réserves, Locaux Techniques Locaux TGBT, CTA, Stockage.	GO 12 (Réserves)	À LA DEMANDE Ou 1 fois par trimestre / an. Intégré dans les opérations de "jours creux" (vacances).	SANS OBJET Intervention sur Bon de Commande ou planifiée

Prestations de nettoyage

D'une manière générale, le TITULAIRE garantit :

- Le maintien en parfait état de propreté et d'hygiène les locaux conformément aux prescriptions définies au présent CCTP, et dans la gamme opératoire,
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats par la mise en place d'outils de contrôle et de l'utilisation des ressources.

Les prestations de nettoyage sont assorties d'une obligation de résultat.

La prise en charge de l'ouverture et de la fermeture quotidienne des bâtiments, selon les horaires définis à l'article 5.

Il se peut que certaines surfaces aient un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas de revenir à l'état de propreté initial.

Dans ce cas, le TITULAIRE le signale par écrit à l'UNIVERSITE dans un délai d'un mois à compter du commencement d'exécution des prestations. Le titulaire ne peut se prévaloir d'une méconnaissance au-delà de cette date.

Absence de prestation

En cas de défaillance d'un agent du TITULAIRE, un remplacement devra être organisé dans un délai de 48h. En attendant le remplacement, le TITULAIRE devra organiser une prestation « dégradée », comprenant à minima, le vidage des poubelles, l'entretien de sanitaires (sans différence de qualité) et un balayage humide des sols.

Cette prestation dite « dégradée » ne pourra être prise en compte lors d'un contrôle que si le TITULAIRE l'a officiellement déclaré (par écrit sms, mail), à défaut le contrôle qualité aura lieu normalement.

Remise en état

Les prestations dites de remise en état se feront pendant les périodes d'interruption de cours et sont incluses dans la prestation générale. Elles participent à la conformité de la prestation, et de ce fait ne feront pas partie d'une commande complémentaire. Elles sont incluses dans le prix forfaitaire.

Les prestations de Remise en État, incluses au forfait et réalisées durant les semaines d'interruption de cours, comprennent à minima :

1. Le décapage à sec ou humide,
2. Le nettoyage par injection-extraction (shampouinage) de tous les sols textiles,
3. Le dépoussiérage humide de toutes les surfaces verticales et horizontales jusqu'à 3m.

Chaque surface devra être remise en état deux fois par an à minima, dont une fois pendant l'été avant la rentrée universitaire.

Nettoyage par pré imprégnation

Afin de préserver la santé des personnels et limiter l'impact écologique, l'UNIVERSITE exige que les prestations de nettoyage soient réalisées avec la méthode de nettoyage par pré-imprégnation. Le TITULAIRE devra assurer la formation de ses personnels à cette méthode et à l'utilisation des produits.

Les chariots devront donc être équipés en conséquence et le personnel formé à cette méthode.

Le lavage quotidien des mops ou franges de nettoyage est à la charge du prestataire. Il revient au TITULAIRE de mettre à disposition de ses agents du nombre de jeu nécessaires à la rotation des franges afin qu'ils puissent toujours disposer d'un jeu de franges propres pour débiter les prestations chaque jour.

Le TITULAIRE devra fournir tous les produits et fournitures nécessaires à la bonne exécution du présent CCTP.

Dilution et dosage des produits

L'UNIVERSITE souhaite s'engager dans une démarche environnementale. Le TITULAIRE devra faire des propositions pour répondre aux enjeux suivants toute proposition complémentaire est la bienvenue :

Produits de nettoyage respectueux de l'environnement : Afin de garantir la meilleure performance d'un point de vue environnemental et pour la santé, le TITULAIRE devra proposer une gamme de produits Ecolabellisés ou Ecocertifiés,

Le TITULAIRE veillera, en particulier, à respecter l'interdiction des produits chlorés.

L'usage de pastilles pour urinoirs est proscrit.

Il est également indispensable que le TITULAIRE forme son personnel à la dilution des produits concentrés ou à l'utilisation des outils leur permettant de l'effectuer. En particulier, le TITULAIRE doit impérativement utiliser les doseurs automatiques présentant l'avantage de limiter le contact entre l'utilisateur et le produit.

Cette formation des personnels à des pratiques plus respectueuses de l'environnement doit porter sur le juste dosage des produits, la limitation des consommations d'eau et d'énergie, le respect des consignes de tri spécifiques au site, la réutilisation des eaux de rinçage des bidons dans le cycle de lavage...

Cette formation doit également contribuer à rappeler les « écogestes » (économies d'eau, d'énergie, bonne gestion des déchets, tri des déchets, gestion économe des éclairages, détection de fuites...).

Utilisation de produits détergents – désinfectants :

Le TITULAIRE doit utiliser des produits détergents – désinfectants pour l'entretien des sanitaires.

Même si les produits désinfectants ne font pas parties des gammes ecolabel ou équivalentes (du fait de la nature des produits et de leurs missions), l'enjeu écologique, est d'en limiter l'utilisation au juste nécessaire et consiste

aussi à bien définir sa méthodologie d'utilisation.

Chargement des consommables

Un stock des consommables (papier toilette, papier essuie-mains, savon liquide, protection d'hygiène féminine et gel hydro alcoolique) est mis à disposition du TITULAIRE dans les locaux qui lui sont attribués. Il sera approvisionné par l'UNIVERSITE à un rythme régulier défini avec lui. Le TITULAIRE devra procéder quotidiennement au chargement des appareils en consommables sur l'ensemble du site dont il a la charge.

Les distributeurs papier toilette, papier essuie-mains, savon liquide, protection d'hygiène féminine et gel hydro alcoolique ne sont pas installés par le TITULAIRE. Le TITULAIRE n'a pas à sa charge, la réparation et le remplacement des appareils défectueux mais devra signaler tout problème observé à l'UNIVERSITE qui se chargera de procéder aux réparations nécessaires.

Entretien et nettoyage des équipements mis à disposition par l'université

Le TITULAIRE devra prendre à sa charge l'entretien et le nettoyage des micro-ondes, frigos, dans les espaces à destination de la restauration des étudiants et des personnels. Le TITULAIRE n'entretient pas les équipements informatiques, les imprimantes et photocopieurs.

Le TITULAIRE devra prendre en charge l'entretien des tableaux dans les salles de cours uniquement. Pour cela, ils devront être entièrement nettoyés chaque jour avec le produit adapté selon le tableau.

Les tableaux dans les laboratoires de recherche ou dans les bureaux ne sont en aucun cas nettoyés par le TITULAIRE.

Vitrerie

Le TITULAIRE aura à sa charge l'entretien des portes d'entrées des bâtiments face intérieure, face extérieure, Il devra entretenir les faces intérieures des vitrages dans les locaux (entre deux bureaux ou entre un bureau et un couloir)

Gestion des déchets et transition vers le tri sélectif

L'UNIVERSITÉ déploie progressivement le tri sélectif par point d'Apport Volontaire (PAV). Le régime de collecte est défini selon l'équipement effectif des locaux :

1. Régime Transitoire (Bureaux non encore équipés en PAV) : Le TITULAIRE assure la vidange complète et le nettoyage des corbeilles individuelles directement dans les bureaux, selon les fréquences définies au planning de nettoyage.
2. Régime Cible (Bureaux équipés en PAV) : Les corbeilles individuelles sont supprimées.
 - La collecte des bureaux vers les PAV est assurée par les agents de l'UNIVERSITÉ.
 - Le TITULAIRE assure exclusivement la vidange et le nettoyage des PAV (couloirs et circulations) ainsi que des contenants des locaux de pause déjeuner.
3. Dispositions communes : Dans les deux cas, la fourniture des sacs (transparents ou colorés, toutes tailles et résistances confondues) incombe au TITULAIRE. Le basculement du Régime 1 vers le Régime 2 sera notifié au TITULAIRE par l'UNIVERSITÉ au fur et à mesure du déploiement des équipements.

L'entretien, vidage et nettoyage des mégotiers à l'entrée des bâtiments est à la charge du TITULAIRE. Le mégotier ne devra pas être plein à plus de 50%.

Enlèvement des affiches, stickers et scotch

Le TITULAIRE intègre dans sa prestation récurrente (hebdomadaire) l'enlèvement des affiches, stickers et résidus de scotch sur toutes les surfaces... hors panneaux d'affichage dédiés. Cette prestation fait partie intégrante du forfait et ne donne lieu à aucune facturation complémentaire.

Prestations de viabilité hivernale (Déneigement et Salage)

Le TITULAIRE est tenu d'assurer la sécurité des accès aux bâtiments dès le constat de formation de neige ou de verglas. Cette prestation inclut :

- Accès principaux (Pédagogie, Administration, Recherche) : Le dégagement (déneigement et salage) d'un cheminement sécurisé d'une largeur minimale de 1,50 m, depuis la voirie publique ou le parking jusqu'aux entrées principales.
- Parvis et Issues de secours : * Un dégagement complet sur une surface de 20 m² devant chaque entrée principale de bâtiment.
 - Un dégagement sur une surface de 10 m² devant chaque issue de secours pour garantir l'évacuation en toute sécurité.

Logistique et Fournitures :

- L'UNIVERSITÉ fournit le sel nécessaire. Un stock est mis à disposition du TITULAIRE à proximité des points stratégiques.
- Le TITULAIRE a la charge de la mise en œuvre (épandage) et doit s'assurer de disposer du matériel de déneigement (pelles, épandeurs manuels) nécessaire en bon état de fonctionnement.

Paillassons et tapis de sol

Les paillassons et/ou tapis intérieurs et extérieurs sont fournis par l'UNIVERSITE. Ils feront l'objet d'un entretien quotidien et d'un nettoyage approfondi régulier par le TITULAIRE dans les conditions des remises en état.

Crise sanitaire

En cas de crise sanitaire certaines dispositions sont à prévoir. Le TITULAIRE sera tenu de mettre en place une prestation spécifique. Il s'agira principalement de renforcer la prise en charge des points de contacts avec des produits adaptés (virucides ou bactéricides normés).

Signalement d'anomalies

Le TITULAIRE devra informer l'UNIVERSITE de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations. Il signale par écrit toutes les anomalies constatées, notamment au niveau des sanitaires :

NB : Toute cabine de WC public doit être maintenue ouverte afin de garantir aux étudiants et aux personnels un minimum de sanitaires disponibles, y compris les cabines équipées pour personnels à mobilité réduite. En cas de nécessité, l'agent de nettoyage signale à son responsable l'indisponibilité d'une cabine pour cause de fuite, canalisation bouchée (...), mais se doit de vérifier les jours suivants, si l'UNIVERSITE peut de nouveau l'ouvrir au public.

- Défaut de fonctionnement des équipements,
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance,
- Défaut d'éclairage,
- Problème de distribution électrique,
- Défaut de vitrages,
- Fuites et bouchages éventuels,
- Manques,

- Vols,
- Dégradations,
- Pannes...

Les signalements seront réalisés via la plateforme de ticket de l'UNIVERSITE

Gestion des accès et mise en sécurité des bâtiments

Le TITULAIRE assure, au titre du forfait, les opérations de contrôle des accès et de mise en sécurité des bâtiments selon deux régimes distincts :

1. Bâtiments relevant du périmètre de nettoyage du TITULAIRE : Le titulaire a la responsabilité complète du cycle d'ouverture (déverrouillage et désactivation des alarmes) et de fermeture (vérification des issues, verrouillage et activation des alarmes intrusion) de l'enveloppe physique des bâtiments.
2. Bâtiments gérés en interne par l'UNIVERSITÉ : Pour les bâtiments dont le nettoyage n'est pas confié au titulaire, ce dernier a la charge exclusive de l'opération de fermeture et mise en sécurité en fin de journée. L'ouverture de ces locaux reste assurée par le personnel de l'Université.

Obligations de moyens et d'organisation : Le TITULAIRE doit impérativement organiser ses tournées et ses effectifs pour garantir que l'intégralité des bâtiments sous sa responsabilité (pour ouverture/fermeture ou fermeture seule) soit traitée selon les plages horaires définies.

Périmètre technique : Ces prestations concernent uniquement l'enveloppe physique des bâtiments (portes d'entrées, issues de secours, alarmes de zone). La gestion des accès périmétriques (portails de clôture, barrières de voirie) est exclue du présent marché.

Protocole d'ouverture et de mise en service

Le TITULAIRE organise ses prestations pour garantir l'accessibilité des bâtiments aux horaires définis à l'Article 5. L'agent procède chronologiquement aux opérations suivantes :

- Désactivation de l'alarme intrusion et vérification de l'absence de défaut technique au clavier.
- Mise en ambiance lumineuse (halls, circulations, sanitaires).
- Déverrouillage des accès principaux et déverrouillage impératif de toutes les issues de secours. Le TITULAIRE s'assure qu'aucune issue de secours n'est entravée par ses équipements ou des déchets avant l'arrivée du public.

4. MATERIEL ET PRODUITS

Équipements et produits

L'UNIVERSITE ne fournit pas les équipements (chariots, aspirateurs, autolaveuses, ...) et produits consommables nécessaire à l'entretien des locaux et à la réalisation des prestations. (Produits de lavage, sacs poubelles, bandeaux, ...).

L'UNIVERSITE impose l'utilisation d'aspirateurs munis de filtres HEPA. Aucun autre type d'aspirateur ne pourra être déployés sur les sites de l'UNIVERSITE

Le TITULAIRE se fait une obligation permanente, dans le cadre des prestations prévues au marché et donc dans le prix forfaitaire qui leur est affecté (c'est-à-dire sans aucun supplément), de fournir à ses personnels intervenants l'intégralité des produits, matériels et machines nécessaires à leur bonne exécution.

Le TITULAIRE s'engage à fournir des matériels ainsi que des produits conformes aux exigences réglementaires

en vigueur et performants d'un point de vue environnemental (Ecolabel) et pour la santé. Ces matériels et fournitures devront être conformes en termes de performances, de caractéristiques, de qualité et de quantité à ceux décrits dans le cadre de la réponse technique.

Le TITULAIRE s'engage à maintenir les matériels et les fournitures dans un état de propreté satisfaisant et à respecter la méthodologie d'utilisation de ces équipements.

Les matériels doivent être en parfait état d'utilisation et respecter les normes de sécurité en vigueur. Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le TITULAIRE à ses frais. Le TITULAIRE doit entretenir correctement son matériel, et faire les réparations nécessaires, sans que cela porte préjudice aux prestations de nettoyage, du fait de l'immobilisation du matériel.

Le TITULAIRE devra fournir, dans un délai d'un mois après la notification du marché, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- d'une fiche technique, précisant les technique et l'utilisation du produit,
- une fiche de données sécurité

Le TITULAIRE s'engage à respecter les méthodes d'utilisation et les consignes de sécurité des produits décrits dans ces fiches.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations. Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le TITULAIRE à ses frais.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du TITULAIRE. A ce titre, la réparation de tout dommage aux installations et équipements causé par le personnel du TITULAIRE sera à sa charge exclusive.

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois. Toutes précautions doivent être prises pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Le TITULAIRE du marché doit la fourniture et la pose des sacs poubelles pour les corbeilles à déchets et les poubelles des sanitaires. Le remplacement des sacs se fait tous les jours ou dès que le sac présente des dégradations (salissures, déchirures...)

5. ORGANISATION DU TRAVAIL

Horaires des prestations

Le TITULAIRE fournit à l'UNIVERSITE, dès le démarrage des prestations, la liste nominative du personnel, ses horaires et ses lieux de travail.

Afin de lui permettre d'assurer l'ensemble de ses missions, incluant la prestation quotidienne de nettoyage ainsi que l'ouverture et la fermeture des bâtiments, l'UNIVERSITE garantit au TITULAIRE l'accès aux locaux sur les deux plages d'intervention suivantes :

1. Plage d'intervention du Matin : de 5h00 à 10h00

- Durant cette plage, le TITULAIRE procède à l'ouverture des bâtiments, qui doit être effective pour **7h30 au plus tard**.
- Il organise sa prestation de nettoyage pour que les zones essentielles (sanitaires, couloirs principaux) soient prêtes pour l'accueil des usagers à 7h30.

- Chaque salle de cours doit être nettoyée au plus tard 30 minutes avant le début de son premier cours. L'UNIVERSITE s'engage à fournir au TITULAIRE le planning d'occupation des salles à cet effet.

2. Plage d'intervention du Soir : de 17h00 à 22h00

- Cette plage permet au TITULAIRE de réaliser sa prestation quotidienne et les opérations préparatoires à la fermeture des locaux.
- À l'issue de cette plage, le TITULAIRE procède à la fermeture des bâtiments entre 20h00 et 22h00. Il s'assure que les locaux sont vides et sécurisés avant de quitter le site.

Responsabilité d'organisation du TITULAIRE : Il appartient au TITULAIRE de répartir les heures de travail et les tâches nécessaires à l'accomplissement de ses obligations contractuelles à l'intérieur de ces plages horaires. Le TITULAIRE reste le seul responsable de l'organisation du temps de travail de ses agents et du choix des moments d'intervention pour chaque zone. Toutefois pour garantir toutes les conditions de sécurité nécessaires pour les personnels et l'établissement, l'organisation devra être fournie précisément et en toute transparence, dès le début de la prestation et à chaque modification de l'organisation.

L'organisation retenue par le TITULAIRE doit cependant lui permettre de réaliser ses prestations sans générer de nuisances significatives (sonores ou autres) pour les usagers (étudiants, personnels) durant les heures d'activité de l'établissement.

Le TITULAIRE doit mettre en place une fiche d'intervention dans tous les blocs sanitaires reprenant les opérations décrites dans la gamme opératoire concerné et annexé à ce CCTP. Cette fiche devra être signée à chaque intervention du personnel.

Période de fermeture annuelle

L'UNIVERSITE est fermée administrativement 5 semaines par an.

- 2 semaines pendant les fêtes de Noël
- 3 semaines en été de fin juillet à mi-août.
-

Les périodes exactes seront précisées à chaque début d'année. Pendant ces 5 semaines, le TITULAIRE n'assure aucune prestation, sauf demandée expressément et sur bon de commande.

A cela s'ajoute 7 semaines d'interruption de cours, qui ne concerne que les bâtiments de Niveau C et D.

- 1 semaine aux vacances de la Toussaint
- 1 semaine aux vacances d'hiver (février)
- 1 semaine aux vacances de printemps (Pâques)
- 4 semaines aux vacances d'été (en plus de la fermeture administrative)

Le règlement de prestations étant forfaitaire et mensuel, il est fortement recommandé au TITULAIRE d'annualiser le temps de travail de ses agents afin de ne pas les pénaliser.

Locaux mis à disposition

Afin de permettre au TITULAIRE d'assurer une qualité de prestation conforme à ses exigences l'UNIVERSITE mettra à disposition du TITULAIRE les locaux suivants :

- Un local de ménage, pour y ranger équipements et produits (6 à 8 m² pour 2 000 m² de surface à nettoyer), Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

- Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention. L'entretien de ces locaux de stockage est à la charge du TITULAIRE.
- Un local manager, avec bureau et chaise pour les lots supérieurs à 12 000 m², L'entretien de ces locaux est à la charge du TITULAIRE.

6. PRESTATIONS ASSOCIÉES DE GESTION DES ACCÈS ET SÉCURISATION DES FLUX

1. Objet et périmètre de la prestation

Dans le cadre de l'exécution des prestations de nettoyage, et en complément indissociable de celles-ci, le TITULAIRE assure les opérations d'ouverture et de fermeture des bâtiments et alarmes désignés au marché.

Cette mission répond à une double logique opérationnelle et économique : les agents du TITULAIRE étant contractuellement les premiers entrants et les derniers sortants pour les besoins de l'hygiène, ils sont chargés, par extension, de la mise en service et de la mise en sécurité des installations. Cette synergie permet d'optimiser les coûts de fonctionnement en évitant le recours systématique à des agents de sécurité pour de simples opérations de manœuvre de clés.

Précision importante sur les limites de prestation :

- Périmètre strict : Cette prestation concerne exclusivement l'enveloppe physique des bâtiments (portes d'entrées, issues de secours, alarmes intrusion de zone). Elle ne s'étend pas aux infrastructures périphériques du campus.
- Exclusion explicite : La gestion des accès périmétriques du site (grands portails motorisés, barrières levantes pour véhicules donnant sur la voie publique) est formellement exclue du présent marché. Ces équipements relèvent de la compétence d'un prestataire de gardiennage tiers ou des services techniques de l'UNIVERSITE.
- Nature de la mission : Il ne s'agit en aucun cas de rondes de surveillance, de filtrage, ou de gardiennage au sens du Livre VI du Code de la Sécurité Intérieure. Les agents de propreté n'ont pas vocation à intervenir physiquement lors d'un conflit. Les opérations de fermeture s'effectuent "au fil de l'eau", c'est-à-dire progressivement lors de l'avancement du nettoyage vers la sortie, sans retour en arrière spécifique pour des rondes de contrôle.

2. Protocole d'Ouverture (Prise de poste / Matin)

Le TITULAIRE doit organiser ses équipes et son planning pour garantir que les bâtiments soient pleinement accessibles et accueillants pour le public et les personnels de l'UNIVERSITE aux horaires définis à l'Article 5 "Organisation du travail" (soit une ouverture effective et opérationnelle pour 07h30 au plus tard).

Les opérations chronologiques détaillées sont les suivantes :

1. Désactivation de la sûreté :

- Dès l'entrée dans le sas, l'agent procède au badgeage et à la composition du code pour la mise hors service de l'alarme intrusion.
- Il vérifie visuellement sur le clavier l'absence de défaut technique ou de mémoire d'alarme (voyant clignotant indiquant une intrusion nocturne).

2. Mise en ambiance et constat technique sommaire :

- Allumage des éclairages des halls d'accueil, des circulations principales et des sanitaires pour assurer une "mise en ambiance" accueillante.
- Lors de ce cheminement, l'agent effectue un constat visuel simple de l'état des installations (par ex. : absence de fuite d'eau majeure visible, absence d'odeur suspecte de brûlé ou de gaz).

3. Libération et sécurisation des accès :

- Déverrouillage des portes d'entrées principales (via lecteurs de badges, barillets ou décondamnation électronique selon les sites).
- **Déverrouillage impératif des issues de secours** : Cette étape est cruciale pour la sécurité incendie. L'agent doit faire le tour des issues pour les déverrouiller si nécessaire.
- **Point de vigilance critique** : Le TITULAIRE doit s'assurer qu'aucune issue de secours n'est entravée par ses propres équipements (chariots de lavage, cartons, sacs poubelles) ou par du mobilier déplacé, avant l'arrivée du tout premier usager.

4. Démarrage du nettoyage : Début des prestations de propreté selon la gamme opératoire, une fois le bâtiment sécurisé. Le bâtiment sera ouvert à 7h30.

3. Protocole de Fermeture (Fin de poste / Soir)

La fermeture des bâtiments marque la fin de la prestation quotidienne et le transfert de la responsabilité de la surveillance aux systèmes électroniques. Elle doit être réalisée après la sortie de tous les usagers et personnels de l'UNIVERSITE présents dans la zone concernée, à l'issue de la plage d'intervention du soir (20h00).

Le TITULAIRE intègre les actions de fermeture à sa gamme opératoire de fin de chantier selon la méthodologie suivante :

1. Sécurisation des ouvrants (au fil de l'eau) :

- Lors du nettoyage de chaque bureau, salle de cours ou amphithéâtre : vérification systématique de la fermeture des fenêtres. Une attention particulière doit être portée aux fenêtres en position "oscillo-battant" ou coulissantes qui doivent être impérativement verrouillées pour permettre l'activation de l'alarme volumétrique.
- Fermeture des stores ou volets si le règlement intérieur du bâtiment le stipule.
- Extinction des lumières dans les zones traitées et inoccupées pour éviter tout gaspillage énergétique.

2. Vérification de la vacuité (visuelle) :

- Lors de son cheminement logique vers la sortie, l'agent s'assure visuellement qu'aucune personne non autorisée ne demeure dans les zones de circulation, les sanitaires ou les locaux communs.
- Gestion des usagers retardataires : En cas de présence d'un usager après l'heure de fermeture, l'agent l'informe de la fermeture imminente et l'invite courtoisement à quitter les lieux. En cas de refus d'obtempérer, l'agent ne doit jamais intervenir physiquement ou entrer en conflit. Il doit immédiatement contacter le service de Sûreté ou l'astreinte de l'UNIVERSITE pour signaler la présence (lieu exact) et attendre les instructions avant d'armer l'alarme.

3. Verrouillage final et mise sous alarme :

- Extinction de l'éclairage général (halls, couloirs), en ne conservant que l'éclairage de sécurité si nécessaire pour la sortie.

- Verrouillage mécanique des portes d'entrées et vérification physique de la bonne clôture des portes (test de la "poussée de contrôle" pour s'assurer que le pêne est engagé).
- Mise en service (armement) de l'alarme intrusion via le clavier dédié. L'agent doit attendre la confirmation sonore ou visuelle de l'armement (bip de temporisation) avant de s'éloigner.
- Sortie de la zone sous temporisation sans précipitation.

4. Protocole de Fermeture Spécifique (Bâtiments sans prestation de nettoyage)

Dans le cadre de sa mission de sécurisation globale, le TITULAIRE peut être amené à effectuer une levée de doute et une fermeture technique sur des bâtiments ou zones où aucune prestation de propreté n'est réalisée par ses équipes. Cette intervention vise à garantir l'intégrité du patrimoine et la mise sous protection électronique des sites selon les horaires de l'Article 5.

1. Circuit de vérification et ronde de fermeture

L'agent désigné par le TITULAIRE effectue un cheminement systématique dans le bâtiment afin de s'assurer de sa vacuité et de sa mise en sécurité :

Vérification des ouvrants : Contrôle visuel et physique de la fermeture de l'ensemble des fenêtres et issues de secours.

Extinction des énergies : Extinction systématique des éclairages dans les bureaux, salles et circulations, ainsi que la vérification de l'arrêt des équipements dont l'extinction est prescrite.

Détection d'anomalies : Signalement immédiat de toute dégradation, tentative d'effraction ou incident technique (fuite, odeur suspecte) constaté lors de la ronde, même si la zone n'est pas sous contrat de nettoyage.

2. Gestion de la vacuité et des usagers

Ronde de présence : L'agent doit s'assurer qu'aucun usager ou personnel de l'UNIVERSITE ne reste dans les locaux.

Protocole d'éviction : En cas de présence tardive, les consignes de l'Article 3.2 s'appliquent strictement : information courtoise du personnel, interdiction d'intervention physique en cas de refus, et appel immédiat à la Sûreté ou à l'astreinte de l'UNIVERSITE.

3. Verrouillage et transfert de responsabilité

- La prestation de fermeture de ces zones spécifiques se conclut par :
- La fermeture périmétrique : Verrouillage mécanique des accès principaux avec "poussée de contrôle".
- L'armement de la sûreté : Mise en service de l'alarme intrusion sur le clavier dédié.
- Rapport de clôture : Le TITULAIRE doit consigner le passage et l'heure effective de fermeture sur le carnet de suivi (ou via l'outil de pointage mobile) pour attester de la fin de sa responsabilité sur le site.

Note de vigilance : L'absence de prestation de nettoyage dans ces bâtiments ne dispense pas le TITULAIRE de son devoir d'alerte. Toute anomalie constatée lors de cette fermeture spécifique doit faire l'objet d'un rapport de fin de poste adressé aux services techniques de l'UNIVERSITE.

4. Gestion des clés, badges et codes

L'UNIVERSITE remet au TITULAIRE, contre signature d'un inventaire contradictoire, les moyens d'accès nécessaires (trousseaux de clés, passes, badges, codes d'alarme).

- **Caractère personnel et incessible** : Ces moyens sont strictement personnels aux agents habilités et ne peuvent être prêtés, échangés ou dupliqués sans l'accord écrit de l'UNIVERSITE.

- **Sécurité des moyens d'accès** : Il est formellement interdit d'apposer sur les trousseaux de clés des étiquettes mentionnant l'adresse du site ou la fonction précise des clés, afin de limiter les risques en cas de perte.
- **Responsabilité pécuniaire** : Le TITULAIRE est pécuniairement responsable en cas de perte ou de vol de ces moyens. Cette responsabilité couvre les frais de remplacement des canons/cylindres et la refaction des clés pour l'ensemble de l'organigramme concerné, comme stipulé à l'article 8 "Protection des installations".
- **Confidentialité des codes** : Le code alarme est confidentiel. Tout changement de personnel (démission, mutation) nécessitant une modification du code d'accès doit être anticipé et signalé au moins 48h à l'avance pour permettre la reprogrammation par les services techniques.

5. Gestion des anomalies et responsabilités

Le TITULAIRE n'est pas un agent de sécurité, néanmoins, sa présence en horaires décalés engage sa vigilance sur les points suivants :

- **Anomalies bloquantes à la fermeture** : Si l'alarme refuse de s'armer (indiquant une zone ouverte, un capteur défaillant ou un défaut technique), l'agent ne doit jamais quitter le site en laissant le bâtiment non sécurisé. Il doit impérativement contacter l'astreinte technique de l'UNIVERSITE, décrire le message d'erreur affiché au clavier, et attendre les instructions sur place. Le temps d'attente généré par cette anomalie technique sera facturé en heure supplémentaire selon le Bordereau des Prix Unitaires (BPU).
- **Intrusion / Effraction constatée** : Si l'agent constate une trace d'effraction (vitre brisée, porte forcée, traces de pesée) à sa prise de poste, il ne pénètre pas dans les lieux pour ne pas effacer les preuves, ne touche à rien et prévient immédiatement le PC Sécurité / Police et l'astreinte UNIVERSITE.
- **Déclenchements intempestifs** : Tout déclenchement d'alarme imputable à une erreur de manipulation du TITULAIRE, au non-respect des temporisations d'entrée/sortie, ou à une circulation dans une zone sous alarme par les agents de nettoyage, entraînant le déplacement inutile d'une société de sécurité ou des forces de l'ordre, pourra faire l'objet d'une refacturation des frais d'intervention au TITULAIRE (déduction faite sur la facturation mensuelle).

6. Protection du Travailleur Isolé (PTI)

Conformément à l'Article 8 "Protection des personnes", et compte tenu des horaires matinaux et tardifs inhérents à ces tâches d'ouverture/fermeture qui exposent le personnel à des situations d'isolement, le TITULAIRE doit obligatoirement mettre en place des mesures spécifiques.

Il doit équiper ses agents (s'ils interviennent seuls dans un bâtiment) d'un Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé (DATI/PTI) opérationnel. Ce dispositif doit être :

- Relié à un centre de télésurveillance ou au responsable d'exploitation du TITULAIRE capable de déclencher les secours 24h/24.
- Testé quotidiennement lors de la prise de poste pour s'assurer de sa connectivité (GSM/Réseau).
- Porté en permanence par l'agent durant toute la durée de la prestation, afin de garantir une intervention rapide en cas de malaise ou d'accident.

7. MODULATION DE L'ACTIVITE ET LISSAGE DES FACTURATIONS

1. **Principe de corrélation** : L'activité du marché est pilotée par la **Doctrine technique de nettoyage** définie plus haut.

2. Le TITULAIRE doit dimensionner ses équipes en suivant strictement les fréquences associées à chaque "Niveau de Criticité". La modulation de la charge de travail n'est pas un pourcentage forfaitaire arbitraire, mais la résultante de l'application de la doctrine au calendrier universitaire.

2. Calendrier d'intensité de service : Le cycle annuel se décompose en trois phases d'intensité, calculées sur la base de la présence des usagers :

A. Période de Pleine Activité (Septembre à avril - env. 35 semaines) :

- **Intensité :** 100 % des fréquences de la Doctrine.
- **Exigences :** Application intégrale des gammes opératoires sur tous les Niveaux (A, B, C, D).
- **Principe de redéploiement :** pendant les semaines de pause pédagogique les heures non utilisées sur les espaces d'enseignement permettent de réaliser les remises en état de toutes les surfaces (chaque surface doit être traitée une fois sur cette période et une autre fois pendant l'été)

Afin de garantir l'effectivité du redéploiement des heures durant les périodes de pause pédagogique et estivales, le TITULAIRE est soumis aux obligations de reporting suivantes :

1. **Planning Prévisionnel :** Au plus tard **15 jours calendaires avant** le début de chaque période de pause (vacances scolaires ou période d'été), le TITULAIRE soumet à la validation de l'UNIVERSITÉ un planning détaillé des opérations de remise en état par bâtiment et par zone. Ce document doit préciser les effectifs mobilisés et les techniques utilisées (ex: décapage, shampoing moquette, etc.).
2. **État d'Avancement Émargé :** Durant l'exécution, le TITULAIRE tient à jour un état d'avancement précis. À l'issue de la période, il remet à l'UNIVERSITÉ ce document dûment complété et émargé par son responsable de site.
3. **Validation de Service Fait :** La fourniture de ces documents est une condition *sine qua non* pour la validation du service fait. L'UNIVERSITÉ se réserve le droit de procéder à des contrôles inopinés pour vérifier la corrélation entre le planning émargé et l'état réel des surfaces.

B. Période d'Activité Réduite et Examens (Mai, Juin, Juillet - env. 12 semaines) :

- **Niveaux A, B et D (Sanitaires, Siège, Bureaux, Labos) :** Maintien impératif à **100%** (Sanctuarisé ou Modéré selon présence réelle).
- **Niveau C (Enseignement/Amphis) :** Réduction à 50% en mai et mi-juin. Passage en mode "post-examen" uniquement. De mi-juin à juillet, la prestation est suspendue (0%) sur ces zones.

C. Période de Fermeture et Remise en État (Août et Vacances de Noël - 5 semaines) :

- **Fermetures administratives (2 semaines lors des fêtes de fin d'année et 3 semaines en été) :** Intensité 0%. Aucune prestation récurrente n'est due, sauf pour les zones de recherche (Niveau D) restant accessibles, sur demande de l'UNIVERSITÉ. Prestation sur bon de commande
 - **Semaine de "Grande Remise en État" (Dernière semaine d'Août) :** Intensité 100% sur l'ensemble des locaux (Niveaux A, B, C, D). Cette opération de remise en état est incluse dans le forfait annuel et constitue un préalable indispensable à la rentrée universitaire.
3. **Modalités de facturation (Clause forfaitaire et lissée)** Le TITULAIRE reconnaît que le prix du marché est établi sur la base d'un **Volume d'Heures Annuel Pondéré** intégrant l'ensemble des modulations (100%, 70%, 0%). La facturation sera établie sur une **base forfaitaire et lissée mensuellement**, conformément au CCAP. Le TITULAIRE ne pourra prétendre à aucune modification du forfait mensuel, ni à aucune facturation complémentaire, en raison des variations saisonnières prévisibles.
 4. **Gestion des Ressources Humaines** Le TITULAIRE à l'entière charge de la gestion des temps de travail de ses agents (annualisation, modulation) pour garantir la parfaite adéquation entre l'effectif et les courbes d'intensité de service. Afin d'assurer la qualité de la "Grande Remise en État" de fin août et la "Haute

Intensité", le TITULAIRE est tenu d'organiser les congés payés de son personnel (titulaire et remplaçant) **prioritairement** durant les semaines de fermeture totale du mois d'août et de décembre. L'UNIVERSITE se réserve le droit de contrôler l'effectif présent lors de la semaine de pré-rentree de fin août.

8. PROTECTION DES INSTALLATIONS ET PROTECTION DES PERSONNES

Gestion des moyens d'accès et responsabilités

L'UNIVERSITE remet au TITULAIRE, contre signature d'un inventaire contradictoire, les moyens d'accès nécessaires (clés, passes, badges, codes). Ces moyens sont strictement personnels et incessibles. Il est formellement interdit d'apposer des étiquettes mentionnant l'adresse ou la fonction des clés sur les trousseaux. Le TITULAIRE est pécuniairement responsable en cas de perte ou de vol de ces moyens. Cette responsabilité couvre, le cas échéant, les frais de remplacement des cylindres et la refaction des clés pour l'ensemble de l'organigramme concerné.

DÉCLENCHEMENTS INTÉPESTIFS D'ALARME Tout déclenchement d'alarme imputable à une erreur de manipulation du TITULAIRE, au non-respect des temporisations, ou à une circulation dans une zone sous alarme, entraînant le déplacement inutile d'une société de sécurité ou des forces de l'ordre, fera l'objet d'une refacturation des frais d'intervention au TITULAIRE.

Protection des installations

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

Le TITULAIRE s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent contrat ou à en faire la demande auprès du responsable technique du site.

Il est formellement interdit de raccorder le matériel électrique portatif sur les prises de courant 220 Volt destinées exclusivement au raccordement d'appareils informatiques.

Les échafaudages doivent obligatoirement être munis de roulettes caoutchoutées. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et escabeaux sont protégées, leurs pieds sont munis de patins protecteurs.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer les dégradations.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du TITULAIRE.

Energies, eau

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

Cependant, le TITULAIRE doit 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 ensemble de locaux étant proscrit. Le TITULAIRE doit éteindre tous les éclairages des locaux du bâtiment à la fin de sa prestation.

Matériels

Dans certains sites, pourront être utilisés des machines à laver le linge mises à disposition par l'UNIVERSITE. Dans ce cas c'est au prestataire d'apporter les consommables nécessaire au bon fonctionnement des cycles de lavages (à part l'eau).

Le TITULAIRE doit également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler d'eau inutilement.

Avant toute opération, les locaux seront aérés. A l'achèvement des travaux, les meubles doivent être remis à leur place, les lumières éteintes, les fenêtres et les volets fermés, ainsi que les portes des amphithéâtres et des locaux à usage de bureaux. Le cas échéant, l'alarme doit être enclenchée.

Anomalies techniques

Le TITULAIRE devra signaler à l'UNIVERSITE tous dysfonctionnements ou anomalies techniques ou autres constatés lors de ses prestations.

Si le lot est inférieur à 12 000 m², le TITULAIRE informera son contact local par tous moyens convenus entre eux. Si le lot est supérieur à 12 000 m², le TITULAIRE informera les services techniques de l'UNIVERSITE par l'intermédiaire de la plateforme de ticket sur internet. Un équipement informatique sera alors mis à disposition par l'UNIVERSITE dans le local manager.

Protection des personnes

Plan de prévention

Un plan de prévention établi par l'établissement est signé des deux parties pour chaque lot et actualisé en tant que de besoin et conformément à la réglementation. Le non-respect des dispositions du plan de prévention entraînera l'arrêt des prestations, jusqu'à nouvel ordre.

Equipements de protection individuelle (EPI)

Le TITULAIRE s'engage à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations (chaussures fermées, blouse ou haut de corps permettant d'identifier le prestataire).

Contenants/ étiquettes

Le TITULAIRE doit s'assurer que lors du reconditionnement les contenants :

- Soient adaptés (matériaux, dispositif de fermeture...),
- Présentent des étiquettes identiques à celle du contenant initial, reprenant les mentions légales (nom commercial, conditions d'utilisation-EPI, dilution, identification des risques chimiques) sur les récipients.

En cas de carence du TITULAIRE ou en cas de danger, l'UNIVERSITE se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile aux frais du TITULAIRE, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

Protection du travailleur isolé (pti)

Compte tenu des horaires d'intervention (matin/soir) exposant le personnel à des situations d'isolement, le TITULAIRE a l'obligation de mettre en place des mesures de protection spécifiques. Le TITULAIRE doit équiper ses agents intervenant seuls d'un Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé (DATI/PTI) opérationnel, relié à un centre de télésurveillance ou à une astreinte du TITULAIRE capable de déclencher les secours 24h/24. Ce dispositif doit être porté en permanence durant la prestation.

L'UNIVERSITE aura la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les usagers (personnels, étudiants, visiteurs...) ou le personnel du TITULAIRE.

9. CADENCES ET INTENSITES D'ENCADREMENT

1. Cadences de travail de référence Afin de garantir l'obligation de résultat en matière d'hygiène et de propreté, l'UNIVERSITE définit une plage de rendement acceptable servant d'analyse technique aux offres. Le TITULAIRE doit proposer, dans son mémoire technique, une organisation compatible avec la **plage de cadence cible située entre 350 m²/heure et 480 m²/heure**, calculée sur la moyenne globale de l'activité du marché (Surface Totale / Heures d'Agents de Service). Toute offre dont la cadence serait **supérieure à 480 m²/heure** devra obligatoirement être accompagnée d'une justification technique

détaillée (mécanisation, robotisation, méthode innovante) prouvant le maintien du niveau de qualité exigé. À défaut de justification probante, l'offre sera considérée comme techniquement sous-dimensionnée.

2. Intensité de l'encadrement de proximité Le TITULAIRE est tenu d'assurer une présence managériale physique (Chef de secteur ou Inspecteur) nécessaire au contrôle continu, à la transmission des consignes spécifiques et à l'accompagnement des agents. Le taux d'encadrement minimal requis est fixé à **une (1) visite de contrôle par semaine (soit 4 visites mensuelles) par site/lot**. Ces visites doivent donner lieu à un enregistrement (compte-rendu ou émargement) qui sera tenu à disposition de l'UNIVERSITE pour consultation. Le non-respect de cette fréquence minimale d'encadrement constaté par l'UNIVERSITE pourra entraîner l'application des pénalités prévues pour "défaut d'encadrement" au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

10. EFFECTIFS ET PERSONNELS

Pour assurer les prestations, le TITULAIRE devra disposer d'agents de propreté pour le nettoyage, encadré par un chef de site œuvrant ou non-œuvrant. L'UNIVERSITE n'assure pas l'encadrement des agents.

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations sont adaptés au marché. La liste nominative des agents ainsi que leurs horaires journaliers seront transmises à l'UNIVERSITE dans un délai d'1 mois maximum, suivant la notification du marché.

Le TITULAIRE s'engage à signaler à l'UNIVERSITE toute modification dans les horaires ou dans le personnel. Ces informations doivent parvenir à l'UNIVERSITE dans les deux jours suivants les modifications.

Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications est fixé par le TITULAIRE dans son mémoire technique remis avec son offre.

Le TITULAIRE s'engage, en cas d'absence imprévisible d'un agent à assurer son remplacement dans un délai de 48h et à faire assurer une prestation en mode dégradé pendant ce temps. Les prestations doivent reprendre dans les conditions prévues au marché à compter du remplacement de l'agent.

Agent de propreté

Chaque agent exécute les tâches désignées par le chef de site :

- Il est responsable d'un secteur et des clefs ou badge d'ouverture des locaux de ce secteur,
- Il prend et remet les clefs après exécution des prestations au chef de site,
- Il signale toutes anomalies concernant la sécurité des personnes et des biens qu'il peut observer au cours de ses prestations et toute erreur dont il peut être responsable,
- Il signale toutes anomalies concernant l'état des locaux (problèmes dans les sanitaires, non-respect du tri dans les bureaux et salles de cours).

Encadrant des personnels

Le personnel encadrant (chef d'équipe et agent de maîtrise) est le garant de l'application du présent CCTP. Il est donc essentiel qu'il en connaisse les exigences et le détail des prestations attendues, contraintes spécifiques des sites...

Le TITULAIRE s'engage donc à former son personnel encadrant œuvrant et non œuvrant sur les exigences et attentes du présent CCTP. En particulier, les gammes opératoires doivent lui être communiquées contre un récépissé. Une séance d'information organisée par le TITULAIRE est consacrée à cette tâche d'information.

L'UNIVERSITE sera particulièrement vigilante sur ce point en début de contrat et le TITULAIRE devra veiller, en cas de changement de secteur ou de personnel encadrant, à apporter cette information indispensable à la réussite

du présent contrat.

Le TITULAIRE devra veiller à ce que toute la phase d'information de son personnel encadrant soit terminée au plus tard un mois après le lancement du présent contrat.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du TITULAIRE et ne pourra en aucun cas être sous l'autorité de l'UNIVERSITE. Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du TITULAIRE sauf urgence ou cas de force majeure.

En conséquence, le TITULAIRE prévoira un chef d'équipe ou un agent de maîtrise en charge de l'encadrement du personnel œuvrant. La désignation de ce responsable devra être faite par le TITULAIRE et communiquée à l'interlocuteur désigné par l'UNIVERSITE au maximum un mois après la notification du contrat ou après le changement de responsable. Cet encadrant sera également tenu d'assurer des visites régulières, de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

La présence sur chaque site d'un agent de maîtrise différent du chef d'équipe est fondamentale pour la bonne exécution des prestations. Afin d'en mesurer la réalité, il est demandé au TITULAIRE de désigner la personne en charge de l'exploitation du chantier, cette personne devra se rendre sur chaque site à un rythme conforme aux engagements du TITULAIRE dans son offre.

L'UNIVERSITE insiste sur les exigences managériales requises par l'agent de maîtrise du contrat, à savoir :

- Une formation en hygiène et propreté,
- Une « qualification » dans le domaine du nettoyage.

Ces agents de maîtrise devront avoir les compétences pour assurer :

- La distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail,
- La discipline,
- Le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- La sécurité du personnel et des biens,
- La liaison avec les représentants de l'UNIVERSITE.
- La communication des bilans des autocontrôles.

Dans les situations où le TITULAIRE fera intervenir plus de deux personnes, un chef d'équipe devra être désigné et sera le premier interlocuteur des responsables de site ou de leurs représentants.

Afin d'être joignables, l'agent de maîtrise et le chef d'équipe disposeront d'un téléphone portable afin de pouvoir être contactés par l'UNIVERSITE durant les périodes d'intervention de nettoyage, pour engager des opérations correctives immédiates.

Dans l'hypothèse où l'agent de maîtrise ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, l'UNIVERSITE se réserve le droit de demander au TITULAIRE d'en changer et en cas de présence insuffisante au regard des engagements du TITULAIRE dans son offre des pénalités pourront être appliquées.

Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au TITULAIRE du contrat.

Durant l'exécution du contrat, le TITULAIRE pourra, à sa seule initiative, renouveler l'agent de maîtrise, sous réserve que ces derniers aient les mêmes compétences et soient formés suivant les exigences décrites ci-dessus. Il devra en informer sous 8 jours calendaires l'UNIVERSITE.

Tenue de travail et comportement du personnel

Le personnel affecté à l'exécution des prestations doit porter une tenue de travail au logo et couleurs du TITULAIRE.

Cette tenue doit être propre et correcte. Tout salarié du TITULAIRE non revêtu de son vêtement de travail, sans insigne ou dans une tenue négligée ne sera pas admis sur le site.

Le personnel du TITULAIRE devra faire preuve de la plus grande discrétion.

Il appartient au chef d'équipe de veiller au respect des consignes liées à la bonne exécution de la prestation et en particulier aux règles de sécurité du travail.

Le manquement au respect de ces dispositions expose le TITULAIRE à l'application de sanctions après mise en demeure de l'UNIVERSITE.

Le TITULAIRE doit impérativement respecter toutes les consignes de l'UNIVERSITE relatives à l'accès des personnes sur le site et dans les divers locaux sachant que certains bâtiments sont sous télésurveillance. Les badges ou les clés ne doivent pas être prêtés à des tiers, toute perte doit être signalée immédiatement par oral et confirmée par écrit dans un délai de 2 heures. Dans le cas d'une perte de clef nécessitant le remplacement de l'organigramme de clefs concernés, il le sera au frais du TITULAIRE.

Le non-respect d'une consigne relative à l'accès ou à la sécurité pourra entraîner l'expulsion immédiate de l'agent. Les conséquences en découlant seront entièrement à la charge du TITULAIRE

Il appartiendra enfin au TITULAIRE d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui est interdit sous peine d'exclusion.

11. SUIVI DES PRESTATIONS

Il est rappelé que, pour les prestations sont soumises à une obligation de résultat, l'UNIVERSITE laisse au TITULAIRE le choix des moyens humains, et organisationnels à mettre en œuvre pour parvenir aux divers niveaux d'exigence de propreté définis ci-après.

L'UNIVERSITE vérifiera les exécutions et le respect des contraintes suivantes :

- Le respect des méthodes, dosage des produits et matériels de nettoyage utilisés,
- Le respect des fréquences d'intervention (prévues dans les gammes opératoires),
- Le respect des horaires d'intervention dans les plages horaires fixées par chaque site,
- Le contrôle de réalisation de la prestation (conformité avec le CCTP).

L'évaluation du résultat d'une prestation de nettoyage d'une zone (pièce, circulation...) s'effectue sur la base de ces éléments :

- Ce qui doit être fait par le TITULAIRE d'après les gammes opératoires,
- Le niveau de propreté minimal attendu par l'UNIVERSITE,

L'annexe correspondante récapitule l'ensemble des familles de locaux existantes ainsi que les gammes.

L'UNIVERSITE dispose d'une équipe chargée de contrôler la qualité des prestations. Les personnels de l'équipe Qualité Propreté effectuent un type de contrôle principal ouvrant droit à l'application de pénalités :

Le Contrôle Qualité Contradictoire Inopiné

Ce contrôle est réalisé de manière aléatoire et sans préavis durant les heures d'intervention du TITULAIRE.

Dès son arrivée sur le site, l'agent de l'UNIVERSITE notifie le représentant local désigné par le TITULAIRE (Chef d'Équipe ou Agent de Maîtrise).

Le contrôle est effectué conjointement. Les résultats sont enregistrés sur l'outil de suivi de l'UNIVERSITE et le rapport est signé contradictoirement par les deux parties à l'issue du contrôle.

Conséquences du contrôle :

- Si le résultat démontre que les exigences ne sont pas atteintes, le contrôle est déclaré **"Non-Conforme"**. Ce résultat déclenche l'application des pénalités prévues au CCAP.
- Un résultat non-conforme fera systématiquement l'objet d'un nouveau contrôle de vérification dans les **48h**.
- En cas de refus du TITULAIRE de participer au contrôle contradictoire, le contrôle est réputé **"Non-Conforme"** et la pénalité maximale pour contrôle ponctuel est appliquée d'office.

Évaluation

Les éléments contrôlés sont :

Tous locaux

Extérieurs (aux abords des bâtiments, 5 m au droit de chaque façade accessible)

- Mégotiers
- Déchets
- Balayage

Sols durs

- Déchets
- Empoussièrement
- Taches
- Marches
- Contre marches
- Sols textiles
- Paillassons
- Revêtements textiles
- Surfaces planes
- Surfaces horizontales < à 1.50m
- Surfaces horizontales > à 1.50m Finitions basses
- Rampes d'accès
- Plinthe Parois verticales
- Portes
- Radiateurs
- Tableaux
- Vitres intérieures

Poubelles

Bouches de ventilation

Réfrigérateurs

Four Micro-ondes

Sanitaires

Sols

Lavabos Sanitaires

Déchets

Empoussièrement

Taches

Lavabos

Receveurs

Cuvettes

Urinoirs

Brosse des toilettes

Surfaces planes

- Surfaces horizontales < à 1.50m

- Surfaces horizontales > à 1.50m Parois verticales
- Portes
- Radiateurs
- Faïences murales

Miroirs

Approvisionnement Poubelles

Bouches de ventilation

Portes

Lors d'un contrôle de prestation, chaque qualité sur un élément contrôlé peut être classé selon trois choix.

NON CONFORME

A AMELIORER

CONFORME

Les objectifs à atteindre sont donc, sur l'ensemble des éléments contrôlés dans un bâtiment.

Pourcentage d'éléments NON CONFORME inférieur à 5% ou 10% selon les locaux, sur l'ensemble des éléments contrôlés,

Pourcentage d'éléments CONFORME supérieur à 60% ou 70% selon les locaux, sur l'ensemble des éléments contrôlés, Pourcentage d'éléments A AMELIORER étant le solde, sur l'ensemble des éléments contrôlés,

On distingue 2 typologies de locaux avec des niveaux attendus différents

I tous les locaux : NON CONFORME (< à 10%) CONFORME (>60%)

II les sanitaires : NON CONFORME (< à 5%) CONFORME (> à 70%)

Lorsque les seuils fixés comme des objectifs à atteindre ne le sont pas, les pénalités prévues au contrat sont alors applicables. Les pénalités sont définies dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Outils d'évaluation

Pour faire ses contrôles de prestations et le suivi permanent, l'UNIVERSITE utilise des outils numériques (tablettes, PC ou téléphone) qui lui permet d'enregistrer les contrôles au fur et à mesure. Chaque contrôle fait l'objet d'une évaluation transmise au TITULAIRE dans la journée, afin qu'il puisse résoudre les désordres le cas échéant.

Lors des contrôles contradictoires, une signature pour validation du contrôle sera demandée au représentant du TITULAIRE.

Cet outil de suivi n'est pas imposé de fait au TITULAIRE, mais sera le seul outil de suivi faisant foi pour le suivi permanent et le cas échéant pour l'application des pénalités lors des contrôles.

Litige sur le résultat du contrôle

En cas de désaccord persistant sur le résultat d'un contrôle "Ponctuel" ayant conduit à l'application de pénalités, rendant impossible la signature contradictoire des documents, le TITULAIRE peut formuler une réclamation écrite et motivée auprès de la direction en charge du marché dans un délai de 5 jours ouvrés.

L'UNIVERSITE dispose de quinze jours calendaires à compter de la réception de la réclamation pour répondre au

TITULAIRE.

Si le désaccord persiste après cette phase contradictoire, les parties s'engagent à recourir à une expertise technique amiable avant toute action contentieuse.

À cet effet, les parties désigneront d'un commun accord un expert technique indépendant (par exemple, un consultant qualifié issu d'une organisation professionnelle reconnue comme la FEP). Les frais et honoraires de cette expertise seront partagés à parts égales entre le TITULAIRE et l'UNIVERSITE. Le rapport d'expertise technique servira de base à la résolution amiable du litige.

Comptes rendus spécifiques

En cas de désordre important du fait du TITULAIRE, celui-ci rédige sur simple demande de l'UNIVERSITE dans un délai maximum de 24h un rapport détaillé décrivant le désordre constaté, ses causes et les moyens d'y remédier.

De plus, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et biens, il avertit l'administration dès le désordre constaté.

Réunions avec la direction en charge du marché

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, différents niveaux de communication sont établis avec le TITULAIRE.

12. DEMARRAGE DES PRESTATIONS APRES LA NOTIFICATION DU MARCHE

Réunion de lancement

Une réunion préalable d'information est réalisée entre l'UNIVERSITE et le TITULAIRE au démarrage du contrat. Cette réunion permet de rappeler les objectifs attendus pour ce contrat et certaines modalités administratives. A cette occasion sont présentés les modes opératoires à respecter pour la facturation ainsi que les personnes référentes au sein de l'Agence Comptable de l'UNIVERSITE.

Cette réunion préalable est organisée également au niveau de chaque site et de leurs responsables respectifs afin que les particularités de chacun soient bien prises en compte et que les interlocuteurs du TITULAIRE et de l'UNIVERSITE soient identifiés.

Le TITULAIRE devra fournir pour chaque site où il intervient un plan de démarrage au plus tard cinq jours ouvrés avant le démarrage des prestations. Ce plan devra comprendre notamment :

- La liste nominative des agents intervenants sur le chantier,
- Les plannings (horaires et jours d'intervention) des agents de nettoyage,
- La date de mise en place du matériel sur site et leurs modalités d'acheminement,
- La désignation d'un chef d'équipe si plus de deux personnes interviennent sur site,
- Les modalités d'information et de communication du présent CCTP auprès de son personnel,
- Le nombre de moyens d'accès souhaités par site (clés, passes...),

Réunion de suivi

Le TITULAIRE définit avec l'UNIVERSITE un planning annuel de réunions avec l'encadrant et sa direction.

Ainsi, une réunion de coordination par mois avec un encadrant et la direction en charge du marché, puis une réunion par trimestre avec la direction du TITULAIRE seront programmées.
Ces réunions seront l'occasion de faire le bilan des résultats des audits qualités ainsi que sur les éventuels dysfonctionnements signalés par la composante.