

Cahier des Clauses Techniques et Fonctionnelles

C.C.T.F

Commun à tous les lots

MARCHÉ 2026-004

MISE EN PROPRIÉTÉ DES LOCAUX ET ESPACES DE L'UNIVERSITÉ PARIS NANTERRE

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHÉ.....	4
2	ALLOTISSEMENT.....	4
3	CONNAISSANCE ET VISITE DES SITES	6
4	VARIATION DES SURFACES	6
5	FINALITÉS DES PRESTATIONS.....	7
6	PRESCRIPTIONS RELATIVES À LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE.....	8
7	OBLIGATION DE RÉSULTATS	8
8	CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	9
8.1	Mesures à mettre en place.....	9
8.2	Contraintes liées à une épidémie ou cas exceptionnels	9
9	DESCRIPTIF DES LOCAUX	9
10	PÉRIODICITÉ DE L'ACTIVITÉ ET FRÉQUENTATION	10
10.1	Nature et périodicité de l'activité	10
10.2	Estimation et variation de la fréquentation des locaux.....	10
11	MODALITÉ D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	10
11.1	Plages horaires et jours d'intervention.....	11
11.2	Descriptif et fréquences des prestations récurrentes (comprises dans le forfait)	11
11.3	Descriptif des prestations ponctuelles (non comprises dans le forfait)	12
11.4	Prestations de remises en état.....	12
11.4.1	Remises en état incluses au forfait	12
11.4.2	Remises en état à la demande	13
11.5	Vitrierie	13
12	CONDITIONS D'EXÉCUTION ET ORGANISATION DU TRAVAIL.....	13
12.1	Planning d'intervention.....	14
12.2	Fiches de poste et méthodologies d'intervention.....	14
12.3	Moyens de communication.....	14
12.4	Accès aux sites	15
12.5	Plan de prévention et sécurité.....	16
12.6	Fiches de données sécurité des produits et des matériels.....	16
13	GESTION DES DÉCHETS.....	16

14	MOYENS MATÉRIELS ET PRODUITS.....	18
14.1	Moyens mis à disposition par l'Université.....	18
14.2	Stockage du matériel et des produits	18
14.3	Branchement électrique et fourniture d'eau	18
14.4	Moyens mis à disposition par le Titulaire.....	19
14.4.1	Le matériel et équipements	20
14.4.2	Les produits	21
15	FOURNITURES SANITAIRES.....	22
15.1	Caractéristiques des consommables et distributeurs	22
15.2	Mise en œuvre	23
16	SUIVI, CONTRÔLE ET TRAÇABILITÉ DES PRESTATIONS	23
16.1	L'outil dématérialisé de suivi et contrôle	24
16.2	La grille de contrôle interne ou outil de contrôle interne.....	24
16.3	Les outils de la traçabilité.....	24
16.4	Modalités des contrôles qualité.....	25
16.4.1	Acteurs des contrôles.....	25
16.4.2	Opérations de contrôle	26
16.4.3	Rapports et réunions de bilan trimestriels.....	27
16.4.4	Planning d'intervention des contrôles contradictoires.....	27
16.4.5	Procédure d'évaluation	27
16.4.6	Procédure de notation	28
16.5	Remontée et gestion des anomalies.....	28
17	MOYENS HUMAINS.....	29
17.1	Liste nominative du personnel.....	29
17.2	Désignation des agents d'exécution	30
17.3	Qualification des agents d'exécution.....	30
17.4	Formation des agents d'exécution.....	30
17.5	Les agents d'encadrement sur site.....	30
17.5.1	Le responsable de suivi du marché	31
17.5.2	L'adjoint au responsable de sites	32
17.5.3	Le(s) chef(s) d'équipe	32
17.6	Les agents œuvrant	32
17.7	Règles à respecter.....	33
17.8	Organisation durant les congés (absences prévues)	33
17.9	Organisation en cas d'absences imprévues.....	34
18	GESTION DU RISQUE AMIANTE	34
19	SUGGESTION DU TITULAIRE	34
20	LISTE DES ANNEXES.....	35

1 OBJET DU MARCHÉ

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des titulaires sur leur souhait d'avoir des prestations de qualité. Il sera donc attentif au respect des prescriptions du présent document.

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques et Fonctionnelles (C.C.T.F) Communs à tous les lots définissent les prestations techniques du marché ayant pour objet l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et la gestion des fournitures sanitaires des locaux de l'Université Paris Nanterre (Université) afin de maintenir l'hygiène et la propreté des locaux concernés.

Le présent CCTF vise à définir et préciser les spécifications relatives aux prestations permettant d'assurer :

- les prestations récurrentes, prestations ponctuelles et remises en état de nettoyage incluses au forfait;
- Le ramassage et le tri des déchets (prévoir le tri sélectif) inclus au forfait ;
- les prestations supplémentaires, commandées en fonction des besoins ;
- La fourniture des équipements sanitaires incluse au forfait ;
- Les évolutions du marché (travaux, augmentation de surfaces, etc.).

L'exécution du présent marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent CCTF et ses annexes, définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du présent CCTF, le Titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Le Titulaire doit mettre en œuvre, sous sa seule responsabilité, les dispositifs destinés à garantir les objectifs de résultat et le niveau de qualité de service attendus. Les éléments décrits au CCTF ne sont pas limitatifs, ils constituent des minimaux visant à atteindre le résultat escompté pour satisfaire aux obligations contractuelles. Les modes d'intervention du titulaire doivent être adaptés au présent CCTF et aux contraintes propres à chaque bâtiment.

Les sites concernés sont répartis sur le Campus de Nanterre, Saint-Cloud et Ville d'Avray :

- **CAMPUS DE NANTERRE**

200 avenue de la République 92001 NANTERRE ;

- **IUT Ville d'Avray**

50 rue de Sèvres 92410 VILLE D'AVRAY ;

- **Pôle de Saint-Cloud**

11 avenue Pozzo di Borgo 92210 SAINT-CLOUD.

Le marché de propreté des Bâtiments de l'Université comprend donc :

- Le nettoyage des bâtiments tertiaires, d'enseignements, spécifiques et sportifs (forfaitaire et à bon de commandes BPU) ;
- Le nettoyage de la vitrerie (au BPU) ;
- La gestion des fournitures sanitaires.

2 ALLOTISSEMENT

Trois lots sont donc constitués dans le cadre de ce marché :

LOT 1 : Nettoyage et entretien d'une partie des locaux du « Campus » situé à Nanterre (au forfait et à bon de commande pour les prestations ponctuelles) et gestion des fournitures sanitaires des sites suivants :

Bâtiment A / René Rémond
Bâtiment B / Pierre Grappin
Bâtiment C/ Bianka et René Zazzo
Bâtiment D / Henri Lefebvre
Bâtiment E/ Clémence Ramnoux
Bâtiment T / Éphémère 3
Bâtiment DD / Jean Rouch
Bâtiment F / Simone Veil
Bâtiment MDE / Maison De l'Étudiant
BSL / Charlotte Delbo
Bâtiment BFC / Bâtiment Formation Continue
Bâtiment G /Maurice Allais
Bâtiment L /Paul Ricoeur (exclu le théâtre)
Bâtiment M
Bâtiment N / Éphémère
Bâtiment S /Alice Milliat
Bâtiment V / Ida Maier
Bâtiment W/ Max Weber
Marguerite Thibert

LOT 2 : Nettoyage et entretien des Locaux « Hors Campus » (au forfait et à bon de commande pour les prestations ponctuelles) et gestion des fournitures sanitaires des sites suivants :

Site de Ville d'Avray Bâtiment E / C.Fouchet
Site de Ville d'Avray Bâtiment A1 /C.Dufour
Site de Ville d'Avray Bâtiment Atelier
Site de Ville d'Avray Bâtiment L. Proslier A2
Site de Ville d'Avray Bâtiment L'Horloge / Bâtiment B
Site de Ville d'Avray Bâtiment La Recherche / Bâtiment F
Site de Ville d'Avray Bâtiment Les Lilas / Bâtiment I
Site de Ville d'Avray Bâtiment La Danseuse / Bâtiment D
Site de Ville d'Avray Bâtiment Le Château / Bâtiment C
Site de Ville d'Avray Bâtiment La Dépendance / Bâtiment H
Site de Saint-Cloud / Bâtiment unique

LOT 3 : Nettoyage et entretien de la deuxième partie des locaux du « Campus » situé à Nanterre comprenant les « Bâtiments Spécifiques » et les « bâtiments Sportifs » (au forfait et à bon de commande pour les prestations ponctuelles) et gestion des fournitures sanitaires des sites suivants :

Bâtiment H
Bâtiment I
Bâtiment CSU
BU Bibliothèque Universitaire
La Contemporaine
Théâtre Bernard Marie Koltès

En cours de marché, le site MSH, pourra être ajouté au périmètre.

3 CONNAISSANCE ET VISITE DES SITES

Afin d'évaluer la nature, le volume et les difficultés auxquelles le titulaire pourrait être confronté lors de l'exécution des prestations, ce dernier déclare avoir pris connaissance des lieux. **Dans le cadre de la ou des visite(s) obligatoire(s) organisée(s) pendant la consultation**, le prestataire sera réputé avoir pris connaissance de **l'ensemble des sites** et de leurs différentes spécificités, et avoir apprécié les sujétions pouvant résulter de la disposition, de la nature et de l'état des ouvrages, avec toutes les modifications éventuellement apportées par l'Université.

En ce qui concerne les métrés de chaque bâtiment, le titulaire est réputé avoir accepté l'estimation faite par l'Université, et constatée lors de la visite sur site du présent marché, et ne peut en contester le calcul.

Si toutefois le titulaire estime, à la suite de ses visites, qu'il existe une différence importante entre l'estimation de l'Université et les surfaces d'un ou plusieurs bâtiments, il doit en informer l'Université au plus tôt. Il aura la possibilité de faire appel à un tiers indépendant, géomètre expert, lors de la prise du marché, à ses frais, afin de recalculer la ou les surfaces concernées une fois le marché notifié.

Dans cette hypothèse, le titulaire devra, au préalable, demander l'accord de l'Université pour l'intervention du géomètre expert qu'il aura choisi afin que celle-ci puisse en vérifier les qualifications et l'identité. Il sera alors laissé au titulaire un délai raisonnable ne pouvant excéder deux mois entre la notification du marché et la prise d'effet de l'ordre de service signifiant le début d'exécution des prestations du titulaire, afin que le géomètre expert puisse intervenir.

Si le calcul réalisé par le géomètre expert rend nécessaire la correction des métrés des surfaces et toujours dans le délai raisonnable de deux mois, l'Université prendra acte du nouveau calcul dans le CCTF et révisera le coût de la prestation.

4 VARIATION DES SURFACES

Les surfaces et donc les prestations sont susceptibles d'évoluer au cours du marché, notamment en cas de travaux pouvant suspendre les prestations, déménagements, extension du patrimoine ou changement d'affectation des locaux.

L'Université s'engage à prévenir l'entreprise titulaire de ces variations avec un préavis d'un mois. Une visite avec le Titulaire sera organisée, pendant ce mois de prévenance, afin qu'il puisse prendre connaissance des nouvelles surfaces et des prestations à réaliser.

Les conditions d'application sont détaillées à l'article 10.6 du CCAP.

5 FINALITÉS DES PRESTATIONS

Pour les prestations objet du présent marché, le Titulaire est tenu à **une obligation de résultat**. De manière générale, le Titulaire s'engage, pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, à respecter les diverses réglementations et normes de sécurité applicables à son domaine d'activité. Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

Les objectifs du Titulaire consistent à assurer le maintien de l'entretien des bâtiments dans le temps au meilleur niveau de l'état et de l'image des bâtiments, garantissant ainsi la qualité et la continuité du service dues aux personnels et aux usagers des bâtiments, d'une part, et des conditions d'exploitation des bâtiments, d'autre part.

Il appartient au Titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans les différents documents du présent marché.

Le titulaire garantit une qualité de prestation satisfaisante au regard des cinq critères suivants :

1. Aspect :

C'est la première impression visuelle et olfactive de propreté et de netteté qu'offre un local et ses équipements. C'est également l'apparence globale qui se présente à la vue et à l'odorat en pénétrant dans un lieu. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

2. Confort :

C'est l'ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être. Cette notion de confort sera appréciée au travers des facteurs de perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de facteurs de sécurité.

- *Pour les perceptions olfactives* : Les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, les odeurs désagréables dues aux souillures de différentes natures. Elles ne devront pas être effectuées dans certains aménagements ou locaux à l'aide de produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées.
- *Pour les perceptions tactiles* : Les surfaces traitées doivent être agréables au toucher ou au contact.
- *Pour les perceptions auditives* : Conduire les prestations en évitant tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

3. Sécurité :

Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols et diverses surfaces doivent être adaptés et sélectionnés afin qu'ils ne présentent aucun danger pour les personnels et usagers (sols non glissants après nettoyage, etc.).

4. Hygiène :

Ce critère est l'ensemble des principes et pratiques relatifs à la conservation de la santé, notamment au niveau de l'assainissement, aussi bien des sanitaires que des surfaces et des atmosphères ambiantes. Les prestations devront s'attacher à respecter les dispositions du Code du Travail, réduire la pollution à un niveau non dangereux, ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'emploi de méthodes ou de produits nocifs.

5. Respect de l'environnement et économies d'énergie :

C'est l'ensemble des critères relatifs au respect de l'environnement et aux économies d'énergie (eau, électricité, etc.) Dans la pratique du nettoyage courant : produits et gestes écoresponsables, développement durable, etc.

6 PRESCRIPTIONS RELATIVES À LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

Le titulaire doit prendre en compte la dimension Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) et développement durable dans la mise en place et l'exécution des prestations du présent marché, notamment autour des items suivants :

- **Préservation de l'environnement et développement durable :**
 - Des emballages conformes aux exigences de développement durable et disposant d'un écolabel ou équivalent ;
 - Des matériels en parfait état, conformes aux exigences de développement durable et notamment économes en énergie et eau ;
 - Des produits ne contenant pas d'ingrédients classés comme cancérigènes, mutagènes ou tératogènes, conformément aux dernières normes en vigueur. Les produits ne doivent pas entraîner la sensibilisation par inhalation ni par contact avec l'eau. Des produits disposant d'un écolabel européen ou équivalent pour la gamme de « nettoyeurs universels et nettoyeurs pour sanitaires » ;
 - Prise en compte et sensibilisation à la réduction de l'empreinte carbone ;
 - Respect de la politique de tri de l'établissement ;
 - Toutes autres solutions diminuant l'impact environnemental du présent marché.
- **Efficacité économique :**
 - Mettre en place une gestion des compétences ;
 - Toutes autres solutions diminuant l'impact économique du présent marché.
- **Équité et égalité sociale :**
 - Égalité des chances, veiller à l'employabilité des jeunes, des seniors, des travailleurs handicapés et de personnes ayant des difficultés professionnelles particulières (demandeur d'emploi de longue durée, les allocataires du RSA...) ;
 - Développer les compétences des salariés affectés dans l'établissement, notamment sur l'utilisation des produits et matériels utilisés, ainsi que sur les méthodes de nettoyage adaptées au type de sol existant dans les locaux ;
 - Amélioration des conditions de travail (réduction des Troubles Musculo-Squelettiques, temps plein, travail en journée, etc.) ;
 - Toutes autres solutions diminuant l'impact économique du présent marché.

Le Titulaire s'engage à respecter les différentes propositions RSE listées, dans son cadre de réponse technique (CRT), à savoir les engagements RSE diminuant l'impact environnemental, économique et sociétal du marché qu'il prévoit de déployer effectivement dès la prise du marché.

7 OBLIGATION DE RÉSULTATS

Le titulaire s'engage à exécuter l'ensemble des prestations définies au CCTF et ses annexes, et ce conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur.

A ce titre, le titulaire est tenu à une obligation de résultats dans la prise en charge des prestations.

Les objectifs en matière de résultats consistent à :

- Garantir la fréquence et la périodicité des prestations définies dans le CCTF ;
- Garantir les périodes d'intervention dans un souci de sécurité pour les agents ;
- Garantir le niveau de qualité des prestations.

Le titulaire se charge de définir l'organisation optimale afin d'assurer une qualité de service tant au niveau des résultats qu'au niveau de la satisfaction des occupants.

Il appartient au titulaire de mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires, et ce tout au long du marché, afin de répondre à son obligation de résultat.

ATTENTION : En cas de non-atteinte du résultat et notamment des seuils d'acceptabilité définis en art. 16.4.5 du présent CCTF, alors l'Université se réservera le droit de procéder à une vérification des moyens. En raison de la non-atteinte de l'obligation de résultat et des seuls critères d'acceptabilité du marché, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'art. 9 du CCAP.

De plus, si la Qualité attendue n'est pas atteinte sur une période déterminée, l'Université pourra résilier le marché. L'article 16 du CCAP a pour objet de fixer le cadre de cette résiliation anticipée.

8 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Des prestations particulières peuvent être mises en place à la suite d'une épidémie, d'un incident dû à une catastrophe naturelle ou autres cas exceptionnels. Elles feront l'objet d'un devis complémentaire établi sur la base des tarifs indiqués aux BPU_DQE.

8.1 Mesures à mettre en place

- Établir un protocole de nettoyage à transmettre à l'Université ;
- Formation et sensibilisation aux risques de contamination ou autres risques, auprès du personnel intervenant pour le compte du titulaire ;
- Port des EPI obligatoire selon l'épidémie ou le cas exceptionnel ;
- Exécution de la prestation.

8.2 Contraintes liées à une épidémie ou cas exceptionnels

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que l'activité, selon le cas exceptionnel, peut entraîner des contraintes listées ci-dessous sans que celles-ci ne soient exhaustives :

- Les horaires des vacances peuvent être modifiés ;
- Mesures de prestation spécifiques à effectuer ;
- Cas particulier : en cas de fermeture du site, par décision gouvernementale ou de l'Université, la prestation pourra être allégée ou suspendue et ainsi avoir une conséquence financière pour le titulaire.

9 DESCRIPTIF DES LOCAUX

La liste détaillée et les informations relatives à chaque bâtiment concerné par le présent marché sont renseignées dans les Annexes du CCFT :

- 1.1 CCTF Spécifique Lot 1 ;
- 2.1 CCTF Spécifique Lot 2 ;
- 3.1 CCTF Spécifique Lot 3.

La description détaillée des locaux des différents bâtiments, à savoir : nombre de niveaux, description et famille de locaux, nature des sols et mètres (surfaces totales à nettoyer), est renseignée dans les CRF_DPGF spécifiques à chaque lot et aux annexes du CCFT :

- 1.2 Descriptifs des prestations Lot 1 ;
- 2.2 Descriptif des prestations Lot 2 ;
- 3.2 Descriptifs des prestations Lot 3.

10 PÉRIODICITÉ DE L'ACTIVITÉ ET FRÉQUENTATION

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des installations et équipements désignés dans le présent CCTF. Le Titulaire prendra en compte les spécificités décrites ainsi que celles mentionnées aux annexes du CCTF de chaque lot.

10.1 Nature et périodicité de l'activité

Les activités des sites ainsi que les périodes des fréquentations sont détaillées dans les annexes du CCTF de chaque lot.

Le titulaire s'engage envers l'Université à exécuter l'ensemble des prestations décrites dans les annexes du présent CCTF, et ce conformément à la législation, la réglementation en vigueur et aux règles de l'art. Le titulaire ne peut se prévaloir, durant la durée du marché, d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité. Sa responsabilité contractuelle et délictuelle sera engagée en cas de dommages résultant du non-respect des règles afférentes à sa profession.

Pour mémoire, l'activité du titulaire est soumise :

- Au Code du Travail ;
- Aux règles et décrets concernant l'hygiène et la sécurité ;
- À la Convention collective nationale des Entreprises de Propreté (N°3173) ;
- Aux normes AFNOR.

10.2 Estimation et variation de la fréquentation des locaux

La fréquentation des différents locaux varie en fonction de leur usage, mais également de la période.

Pendant ces périodes de sur et/ou sous-utilisation desdits locaux, il est demandé au titulaire de rester vigilant face à toutes les situations d'exception qu'il remarquerait afin que la propreté des locaux soit assurée.

Il est demandé au Titulaire de faire preuve de bon sens et d'une grande rigueur afin d'organiser au mieux les prestations de ses agents en fonction des activités sur les sites de l'Université et de la fréquentation des différents locaux.

Tous les locaux sont fermés 4 semaines dans l'année, 3 semaines pendant la période estivale et 1 semaine en décembre. Il est important de prévoir ces fermetures dans les tarifs proposés dans les CRF_DPGF, qui ne donneront pas lieu à des prestations ni à une facturation. Cependant, le tarif sera lissé sur l'année et mensualisé, intégrant ces fermetures.

11 MODALITÉ D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Pour la réalisation des missions objet du présent marché, il convient de distinguer :

- **Les prestations incluses dans le forfait :**
 - Les prestations courantes récurrentes, ponctuelles et remises en état selon le descriptif des prestations (Annexe 1.2, 2.2, 3.2, Descriptif des prestations) ;
 - La gestion des consommables sanitaires ;
 - La gestion des déchets.
- **Les prestations à prix unitaires et bons de commande :**

- Les prestations ponctuelles en suppléments du forfait ;
- Les prestations de vitrerie ;
- Les prestations de remises en état des différentes typologies de locaux (en supplément des prestations incluses au forfait lorsque cela est nécessaire).

La majorité des sites accueillent du public, le titulaire du marché veille à une qualité irréprochable dans la réalisation des prestations de nettoyage.

11.1 Plages horaires et jours d'intervention

Les opérations sont à exécuter à des heures précises et régulières, sauf cas particuliers comme par exemple dans les locaux sensibles ou à fonctionnement permanent dont l'entretien sera effectué en présence des occupants, ou pour les opérations à la demande sur « bon de commande ».

L'Université se réserve le droit de surveiller les travaux afin de s'assurer que ceux-ci sont bien réalisés pendant les temps impartis.

Les prestations récurrentes et ponctuelles se feront les jours ouvrables, du lundi au vendredi ou du lundi au samedi pour certains bâtiments et/ou zones.

L'Université se réserve le droit, si les nécessités du service l'exigent, de faire modifier au titulaire les horaires de nettoyage, avec un délai de prévenance de 3 jours ouvrés. Le Titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité tant que la variation imposée ne dépasse pas une heure et que les horaires d'interventions demandées n'ont pas d'impact sur le taux horaire (heures de nuits par exemple). Au-delà, le Titulaire pourra prétendre à une modification du prix après examen par l'Université des éléments de justification fournis à l'appui de sa demande (disposition particulière prévue dans la convention collective des entreprises de propreté, travail de nuit...).

Le titulaire se reportera aux annexes de chaque lot du présent CCTF pour prendre en compte précisément les plages horaires disponibles pour la réalisation des interventions.

En cours de marché, l'Université se réserve le droit de modifier les horaires d'ouverture et de fermeture des bâtiments du lundi au vendredi, ainsi que le samedi. (se référer à l'article 10.6.1 du CCAP)

Le Titulaire devra alors adapter les horaires d'intervention des agents en fonction des besoins et des demandes de l'Université.

De plus, le Titulaire doit limiter les interventions des agents isolés dans la mesure du possible.

Les prestations récurrentes devront être réalisées sur 48 semaines.

Les remises en état ne pourront pas être réalisées durant les périodes de fermetures.

Le Titulaire devra échanger avec les représentants de l'Université afin d'adapter son calendrier d'intervention en fonction de la fréquentation des différents bâtiments et/ou sites.

Les interventions de remises en état seront possibles du lundi au vendredi, voire les samedis (3 semaines en juillet et 2 semaines en août).

Travail en jours fériés

Les prestations de fréquence hebdomadaire (et/ou supérieure) prévues et planifiées qui débutent un jour férié devront être réalisées obligatoirement. Le Titulaire prendra alors toutes les dispositions possibles pour effectuer ces prestations la veille ou le lendemain sans que cela vienne perturber l'organisation mise en place par ailleurs.

11.2 Descriptif et fréquences des prestations récurrentes (comprises dans le forfait)

La nature et la fréquence des prestations à exécuter dans les différentes typologies de locaux des bâtiments sont définies dans les documents 1.2, 2.2, et 3.2. Descriptif des prestations de chaque lot.

A chaque catégorie de local est attachée :

- Une ou plusieurs tâches à réaliser ;
- Un ou plusieurs critères de propreté attendus ;
- Une fréquence minimale de prestations à exécuter.

En effet, les fréquences indiquées en annexe correspondent à des fréquences minimales à respecter afin d'obtenir un niveau de nettoyage satisfaisant.

La description des tâches n'a pas un caractère limitatif. Sont compris dans le prix, sans exception ni réserve, tous les éléments nécessaires et toutes les contraintes liées à la réalisation des prestations.

Les revêtements de sols ainsi que les métrés plus détaillés, dont le titulaire tiendra compte pour assurer une prestation de qualité, sont indiqués dans les CRF_DPGF spécifiques à chaque lot. Le Titulaire est réputé avoir vérifié ces informations avant d'établir son offre et ne pourra en aucun cas se prévaloir d'indemnités ou de réajustements si celles-ci étaient erronées.

Le Titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution des bâtiments et des surfaces à nettoyer, tant du point de vue de leur qualité que de leur quantité, ainsi que de leur niveau d'accessibilité. Ces informations seront à vérifier par ses soins, lors de la visite qu'il effectuera, avant le dépôt de son offre.

Le Titulaire doit assurer, sous sa seule responsabilité, l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène, de la propreté et de la sécurité selon les prestations de nettoyage figurant dans le présent cahier des clauses techniques fonctionnelles. Les prestations sont exécutées en tenant compte également de la nature et de la fréquentation des locaux ; les personnels affectés devant être formés, titulaires des habilitations nécessaires et dotés des équipements et protections individuelles utiles.

11.3 Descriptif des prestations ponctuelles (non comprises dans le forfait)

Des prestations ponctuelles feront l'objet d'un bon de commande, sur la base des prix renseignés dans le BPU_DQE commun aux 3 lots.

Un DQE émanera de ce document, commun également à tous les lots.

La mise en œuvre de ces prestations est identique aux prestations récurrentes (qualité, matériel, temps dédiés, etc.).

Ces prestations ponctuelles s'effectuent selon des modalités arrêtées par le titulaire et l'Université.

Le Titulaire devra au préalable informer le(s) responsable(s) de l'Université du planning d'intervention. Le Titulaire informera également l'Université de la bonne réalisation de la prestation.

Chaque bon de commande pour les prestations ponctuelles ou les prestations de remise en état après travaux fixe le délai d'exécution de la prestation correspondante.

Le titulaire se doit de respecter les modalités et délais d'exécution des bons de commande, tels que renseignés à l'art. 2.2 du CCAP.

11.4 Prestations de remises en état

11.4.1 Remises en état incluses au forfait

Pour l'ensemble des sites et des zones, une prestation de remises en état est incluse au forfait selon les fréquences définies dans les documents 1.2, 2.2, et 3.2. Descriptif des prestations.

Les prestations de remises en état de toutes les zones concernent les prestations de nettoyage approfondi, tels que décapage et mise en cire des sols, injection et l'aspiration des moquettes, rénovation des parquets, lessivage des murs, etc.

Les opérations de remises en état des sols doivent être mécanisées (mono brosse, autolaveuse, etc.). Elles devront tenir compte du DTA.

Dès le démarrage du marché, le Titulaire devra planifier ces remises en état qui devront être finalisées dans les deux premiers mois du marché. Cela permettra au titulaire de repartir sur une bonne base de qualité des sites et favorisera le travail des agents.

Afin de planifier et d'organiser au mieux ces prestations, une réunion de coordination entre le titulaire du marché et l'Université sera prévue en fin/début de chaque année pour affiner le calendrier lié à ces opérations de remises en état. Le Titulaire du marché s'engage à remettre un planning d'intervention suite à cette réunion de coordination. En cas de non-remise, une pénalité pourra être appliquée conformément à l'art. 9 du CCAP.

11.4.2 Remises en état à la demande

Des remises en état feront l'objet d'un bon de commande, sur la base des prix renseignés dans les BPU_DQE.

Ces remises en état seront des prestations supplémentaires non incluses au forfait.

Elles seront soumises selon les mêmes modalités décrites ci-dessus.

11.5 Vitrierie

La vitrierie n'est pas incluse au forfait. Elle pourra faire l'objet de prestations ponctuelles en se référant aux BPU - DQE.

Seules les traces de doigts à hauteur d'hommes sur les miroirs dans les ascenseurs et sanitaires, les cloisons vitrées et toutes autres surfaces vitrées sont incluses au forfait.

Les prix renseignés dans le BPU incluent le matériel, les produits, les équipements de sécurité, les moyens humains ainsi que le nettoyage des encadrements.

Conditions particulières d'exécution des prestations de vitrierie

Une attention particulière doit être portée au déverrouillage, puis au verrouillage des fenêtres après la prestation de vitrierie à la demande. Ce point fera l'objet de contrôles réguliers.

Le Titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrierie. Il est réputé avoir pris connaissance de toutes les conditions pouvant, de quelque manière que ce soit, avoir une influence sur l'exécution, les délais, ainsi que sur les quantités et les prix des prestations à réaliser.

Les produits d'entretien sont à la charge du titulaire. Celui-ci doit employer des produits ayant reçu un avis favorable des fabricants de vitreries et menuiseries, et respecter les exigences environnementales contractuelles du présent marché.

12 CONDITIONS D'EXÉCUTION ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Le nettoyage des locaux et espaces sera mené avec le souci de conserver, après l'opération, la même disposition des meubles et objets meublants. Dans le cas des salles de réunion, de formation, l'ensemble des chaises et fauteuils doit être correctement disposé autour des tables après intervention.

Au fur et à mesure de la progression des opérations de nettoyage, tout le mobilier léger et/ou muni de roulettes sera déplacé puis, après chaque intervention, remis à sa place initiale par le Titulaire.

Les agents du Titulaire auront comme instructions de ne pas déplacer et/ou ranger les documents présents sur les bureaux.

Tous les meublants existants dans les espaces nettoyés devront entrer dans les prestations de nettoyage récurrentes à réaliser, pour garantir la propreté des lieux, et devront avoir un protocole adapté si nécessaire.

Si ces conditions d'exécution ne sont pas respectées et ce de manière répétitive (trois avertissements par email ou dans le cadre des réunions de suivi), des pénalités pourront être appliquées selon l'article 9 du CCAP.

12.1 Planning d'intervention

Les prestations récurrentes et de remises en état font l'objet d'une planification indiquant les jours, horaires et les effectifs présents sur le site.

Les tâches et leurs fréquences sont, au minimum, celles définies en annexe du CCFT. En cas de besoin, l'Université pourra demander au titulaire des aménagements de cadence sur certains postes dans le cadre de la prestation forfaitaire.

Dès la notification du marché, et à chaque nouvelle année contractuelle, le Titulaire fournit à l'Université un planning annuel détaillé et à jour d'exécution de l'ensemble des prestations récurrentes courantes, et un planning détaillé pour les remises en état. Ils doivent contenir, pour chaque bâtiment :

- La décomposition des équipes ;
- Le nombre d'heures prévisionnelles par site nécessaires à la prestation de nettoyage ;
- Les jours d'intervention ;
- Les horaires de début et de fin des interventions (horaires d'entrée et de sortie des agents du Titulaire ainsi que la durée du travail effectué).

Ces plannings sont validés par le responsable de suivi du marché de l'Université et deviennent contractuels dès le début d'exécution des prestations. Toute modification devra faire l'objet d'un accord de l'Université.

Il sera demandé au titulaire de fournir et de mettre à jour à chaque changement.

A défaut de la restitution et mise à jour de ces plannings, une pénalité pourra être déclenchée selon l'article 9 du CCAP.

12.2 Fiches de poste et méthodologies d'intervention

Le Titulaire élabore pour chacun de ses agents de service une fiche de poste détaillée. Les fiches de postes avec photos en situation et/ou pictogrammes sont à privilégier pour la plus grande compréhension des agents de service du Titulaire.

Les fiches de poste sont affichées dans les locaux du Titulaire.

12.3 Moyens de communication

Il est demandé au Titulaire de mettre en place les outils de communication suivants :

- Téléphones portables : Le Titulaire aura à sa charge l'acquisition de portables avec un numéro

individuel pour chaque référent d'équipe ainsi que pour les permanents. Le Titulaire veillera à ce que l'opérateur choisi permette la réception des appels dans tous les espaces.

- Moyens informatiques : Le Titulaire aura à sa charge les différents supports permettant la réalisation des contrôles (tablettes, ordinateurs portables). Il aura également à sa charge la création d'une ou de plusieurs adresses électroniques afin de pouvoir transmettre rapidement au responsable de site et aux référents des informations nécessaires à l'activité. Cela peut également correspondre à des accès utilisateurs sur une plateforme extranet
- Cahier de liaison dématérialisé : il sera mis obligatoirement sur chaque site/secteurs dès la mise en place du Titulaire un outil dématérialisé permettant de faire la liaison entre le titulaire et les acteurs du suivi de la prestation. Cet outil permet de consigner les réflexions relatives à l'entretien des locaux, au traitement sélectif des déchets conformément à leurs descriptions. Ils serviront également à/aux agents d'encadrement du Titulaire à signaler les dysfonctionnements éventuels. Le Titulaire veillera à mandater le responsable de site pour effectuer et prendre en compte le « reporting » journalier. Ils pourront, le cas échéant, servir à l'Université pour notifier les demandes nécessaires à la réalisation de travaux complémentaires. Cet outil pourra prendre la forme d'un outil de "ticketing".
- Portail extranet / plateforme GMAO : Le Titulaire mettra en place un portail informatique permettant aux représentants identifiés de l'Université d'avoir accès aux autocontrôles réalisés grâce au logiciel de contrôles, au suivi des plannings d'exécution des prestations, etc. Si le prestataire ne dispose pas de ce dispositif, il devra proposer un système ou une méthodologie équivalente de transmission d'information à l'Université.

12.4 Accès aux sites

Les représentants de l'Université doteront le Titulaire de clés et/ou passes partiels d'accès permettant leur libre circulation dans les zones à entretenir. Les clefs et/ou passes ne seront pas conservés par les agents du titulaire. Elles devront être prises et restituées impérativement en début et à la fin de chaque prestation à la loge du bâtiment ou au PC sécurisé.

Tout agent doté d'un moyen quelconque d'accès devra être identifié.

Il est de la responsabilité du Titulaire de signaler immédiatement la perte d'un quelconque moyen d'accès.

Le remplacement des exemplaires manquants sera à la charge du Titulaire. Toute clé, passe ou badge manquant pendant la réalisation du marché ou après sa fin amènera l'Université Paris Nanterre à appliquer les pénalités de l'article 9 du CCAP.

Pour éviter tout problème, le Titulaire devra doter obligatoirement tous les agents qui conservent un quelconque moyen d'accès pendant leur prestation de « chaînettes » (ou d'un système équivalent) afin de fixer les moyens d'accès confiés à leurs vêtements de travail.

A l'occasion d'interventions particulières à la demande, l'accès du personnel du Titulaire à l'Université Paris Nanterre est subordonné à l'obligation de soumettre à l'agrément de l'Université Paris Nanterre, au moins 48 heures avant le début des travaux, la liste nominative du personnel appelé à intervenir pour honorer le bon de commande transmis.

Cette liste comportera notamment le nom et la qualité du responsable de site. Il appartient au Titulaire de réactualiser cette liste en cas de modification durant la réalisation des travaux. Le PC sécurisé refusera l'accès des installations au personnel de nettoyage ne figurant pas sur la liste.

En ce qui concerne la sécurité, le Titulaire veillera tout particulièrement à ce que les zones restent fermées pendant les travaux (Interdiction formelle de bloquer les accès en position ouverte), à contrôler après la sortie du dernier employé que les portes sont bien fermées.

L'accès à toute personne extérieure aux services de l'entreprise titulaire du marché est strictement interdit. Des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect de cette condition, selon l'article 9 du CCAP.

12.5 Plan de prévention et sécurité

Le titulaire devra prendre toutes les mesures qui s'imposent afin que son personnel puisse intervenir en toute sécurité. À ce titre et en application du décret 92.158 du 20 février 1992 concernant l'intervention d'entreprises extérieures à l'Université, l'Université établit un plan de prévention avec le titulaire en début de marché. Le marché ne pourra pas débuter sans signature du plan de prévention par l'ensemble des parties. Ce plan sera valable pour toute la durée du marché, et devra faire l'objet d'avenants en cas de modification.

Le plan de prévention indiquera de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel, tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des travaux. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part les circulations verticales et horizontales d'engins ;
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail ;
- Le contenant de produits purs ou en dissolution devra posséder de façon distincte les pictogrammes de danger concernés ;
- Les dilutions de produits devront être effectuées dans des locaux distincts où le personnel de l'Université n'a pas accès. (Excepté les personnes habilitées par l'Université).

Le Titulaire devra éviter tout risque d'accident aussi bien pour son personnel que pour les usagers des lieux (personnels internes, visiteurs externes), les employés de l'Université et les personnes présentes lors de sa prestation, en assurant notamment :

- L'interdiction de branchements simultanés de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples ;
- Des échafaudages obligatoirement conformes à la réglementation ;
- La fourniture d'équipement de protection individuelle à son personnel quand l'utilisation des matériels le nécessite ;
- Travailleur isolé ;
- L'information sur les risques de sol mouillé.

12.6 Fiches de données sécurité des produits et des matériels

Le Titulaire élabore des fiches de données sécurité des produits et des matériels détaillées.

Ces fiches seront à transmettre à l'Université dès le démarrage et elles devront être mises à jour à chaque modification.

Les fiches de données sécurité des produits et des matériels devront être consultables au niveau dans les locaux du Titulaire.

13 GESTION DES DÉCHETS

Les déchets issus du vidage des îlots de tri devront être acheminés dans les lieux de collecte préalablement désignés par l'Université, et vidés dans les conteneurs prévus à cet effet, selon des fréquences spécifiques à

chaque zone. Les conteneurs devront être sortis en fonction des jours de collecte indiqués par l'Université au titulaire.

Il est demandé au Titulaire de prendre en compte le traitement sélectif des déchets sur le site. Le système de tri sélectif sera progressivement déployé par l'Université.

Le traitement et la valorisation des déchets ne sont pas à la charge du Titulaire.

L'université met à disposition des îlots de tri composés des flux suivants :

- **déchets ménagers (OMr)**

Le Titulaire assure l'enlèvement des déchets ménagers. Il devra remplacer le sac poubelle si celui-ci est souillé ou déchiré. De même, la poubelle devra être nettoyée si elle a été souillée par des déchets.

Les déchets sont rassemblés par le titulaire dans des conteneurs situés dans le local à poubelles s'il existe.

Ces informations sont détaillées dans les annexes du présent CCTF de chaque lot.

- **déchets papiers**

Le Titulaire assure l'enlèvement des déchets papier contenus. Les déchets papier sont rassemblés par le titulaire dans des conteneurs spécifiques situés dans le local des poubelles.

Ces informations sont détaillées dans les annexes du présent CCTF de chaque lot.

- **déchets recyclables**

Le Titulaire assure l'enlèvement des déchets recyclables. Il devra remplacer le sac poubelle si celui-ci est souillé ou déchiré, avec un minimum d'un remplacement par semaine. De même, la poubelle devra être nettoyée si elle a été souillée par des déchets.

Les déchets sont ensuite rassemblés et évacués dans les containers spécifiques des établissements concernés.

Le titulaire aura également à sa charge l'enlèvement des déchets sanitaires.

Le Titulaire assure l'enlèvement des déchets des sanitaires : poubelles dans les parties communes et poubelles d'hygiène féminine.

Les déchets des locaux sanitaires sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

Il devra remplacer le sac poubelle si celui-ci est souillé ou déchiré, avec un minimum d'un remplacement par semaine.

De même, la poubelle devra être nettoyée si elle a été souillée par des déchets.

Les déchets (hors déchets d'hygiène féminine) sont ensuite rassemblés avec les déchets ménagers et sont traités comme tels.

Les déchets de poubelles d'hygiène féminine devront faire l'objet d'un traitement spécifique conformément à la réglementation en vigueur. Ce tri étant assuré par le titulaire, il ne devra pas être ni conservé dans les locaux de l'Université, ni versé dans les conteneurs de l'Université.

La fourniture des sacs poubelle est à la charge du Titulaire. Toutes les poubelles sont fournies par l'Université (hormis poubelle d'hygiène féminine)

Les présentes modalités de gestion des déchets sont susceptibles d'évoluer en fonction des directives de l'Université, des modifications réglementaires ou des décisions des autorités concernées. Pendant toute la durée du marché, le Titulaire prendra toutes les dispositions pour se conformer à l'évolution de la politique de tri mise en place par l'Université.

14 MOYENS MATÉRIELS ET PRODUITS

14.1 Moyens mis à disposition par l'Université

L'Université mettra à disposition du titulaire un local, sur place ou à proximité de chaque bâtiment, et communiquera les emplacements précis lors de la réunion de lancement du marché.

Le local de ménage servira à entreposer les matériels et produits du titulaire.

Son maintien en parfait état de propreté est à la charge du titulaire, ainsi que son aménagement intérieur. Aucune transformation ne pourra être entreprise.

L'Université met librement à la disposition du personnel du Titulaire ses installations sanitaires et vestiaires.

Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit. Les armoires de rangement et bacs de rétention seront à la charge du Titulaire.

L'Université mettra à disposition du prestataire une clé et/ou un badge permettant l'ouverture de chaque local. En cas de perte du badge et/ou clé, le Titulaire devra en informer immédiatement l'Université et une pénalité sera appliquée pour chaque remplacement, tel que prévu au CCAP à l'article 9. En fonction, le changement de serrure qui pourrait en résulter sera également à la charge du Titulaire.

14.2 Stockage du matériel et des produits

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage de produits pulvérulents en vrac ou à proximité d'une source de chaleur est interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

14.3 Branchement électrique et fourniture d'eau

Les fournitures d'énergie et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations de nettoyage sont assurées gratuitement par l'Université. Le Titulaire devra néanmoins respecter les conditions suivantes :

- Prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. Les raccords sur les réseaux devront être étanches ;
- Éviter tout éclairage superflu lors de l'exécution des prestations. Il veillera donc à ce que l'éclairage soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans les locaux où le nettoyage est effectué ;
- Respecter l'utilisation des prises prévues à l'usage du matériel utilisé par son personnel et ne pas débrancher les systèmes électriques.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

Le branchement des appareils électriques doit obligatoirement être effectué sur les prises dédiées aux appareillages électriques.

Il appartiendra 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.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec l'Université en lien avec les services techniques :

- Les appareils du type autolaveuse, monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance ;
- Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, le titulaire pourra faire la demande de modification technique auprès de l'Université qui étudiera la demande.

Tout dommage causé aux installations électriques par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité sera imputé au titulaire.

Si des événements anormaux (dysfonctionnement dans l'éclairage, prise de courant, etc...), Extérieurs à la volonté de l'Université, font obstacle à l'exécution du marché, n'engageant pas la responsabilité du titulaire, le planning d'intervention pourra être aménagé. Pour ce faire, le titulaire devra au préalable signaler le dysfonctionnement au responsable du marché.

Toutefois, le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui peuvent ou pourront être occasionnées par l'exploitation normale des sites désignés dans le marché (activités de maintenance et d'entretien courant).

La fourniture de l'eau est réservée strictement au nettoyage des locaux de l'Université et aux usages directs et nécessaires par le personnel de nettoyage (lavage de mains, etc.).

En cas de non-respect de ces conditions d'utilisation, des pénalités seront appliquées telles que mentionné à l'art. 9 du CCAP.

14.4 Moyens mis à disposition par le Titulaire

Le titulaire fournit tous les produits et matériels de nettoyage et d'entretien, adaptés à l'exécution des prestations.

Le titulaire est tenu de déployer et de mettre en œuvre, pour le présent marché, l'ensemble des petits et gros matériels et des produits d'entretien renseignés dans son et/ou ses CRF_DPGF pour chaque lot. Les montants forfaitaires annuels correspondants et renseignés dans les cadres de réponse financière sont contractuels.

Le Titulaire veillera à respecter l'environnement et à réaliser, autant que faire se peut, des économies d'énergie lors de la réalisation des prestations. Les produits et matériels utilisés et contractualisés dans son offre répondront, le plus possible, à des critères RSE, de développement durable et d'écoresponsabilité (réduction des TMS, faible consommation, zéro chimie, etc.)

L'Université se réserve, conformément à son droit, la possibilité d'une vérification de la disponibilité et de l'utilisation des matériels et produits sur le terrain et listés dans les cadres de réponse financier du Titulaire. L'Université se réserve également le droit de vérifier la conformité des matériels et produits mis en place.

En cas de non-respect de ces dispositions, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 9 du CCAP du présent marché.

14.4.1 Le matériel et équipements

Le matériel d'entretien est fourni par le titulaire, sauf indication contraire de l'Université. Le Titulaire est tenu de mettre en place le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des prestations, notamment les prestations récurrentes (quotidiennes à annuelles).

Les petits et gros matériels nécessaires à l'exécution des prestations de nettoyage sont à la charge du Titulaire. Ils comprennent, à titre non exhaustif :

- Les petits matériels : balai, chariot, kit vitrerie, serpillères, chiffons, éponges, pulvérisateurs, etc. ;
- Les gros matériels de nettoyage : aspirateur, monobrosse, autolaveuse, nettoyeur haute pression, etc.

Cette liste comprend les équipements à mettre à disposition sur le site ainsi que ceux disponibles ponctuellement pour la réalisation des travaux périodiques. La liste des matériels est à compléter au niveau des CRF_DPGF spécifiques à chaque lot.

Les matériels doivent être conformes aux exigences de développement durable et économes en énergie et en eau.

Le Titulaire peut proposer des solutions innovantes en matière de matériels, pouvant apporter une véritable valeur ajoutée au marché de l'Université.

Les appareils doivent satisfaire aux règlements de sécurité et de prévention des accidents du travail. Par ailleurs, les matériels devront présenter les caractéristiques suivantes :

- Être modernes et adaptés à la réalisation de l'entretien de certains revêtements de sol (ex. : parquet, moquette, linoleum, flotte, etc. ainsi qu'aux différentes tâches ;
- être conformes à la liste prévue dans le CRF_DPGF propre à chaque lot;
- satisfaire aux règles de sécurité et de prévention des accidents du travail ;
- être en parfait état d'utilisation ;
- être antichocs et le plus silencieux possible ;
- En nombre suffisant et en parfait état de propreté afin d'assurer la prestation demandée.

Le Titulaire est tenu d'adapter son matériel aux caractéristiques électriques existantes. Les rallonges, prolongateurs et fiches sont fournis par le titulaire. Le calibrage des fusibles et disjoncteurs ne peut en aucun cas être modifié. Tout dommage causé aux installations de distribution électrique par l'utilisation d'une machine non conforme sera facturé au Titulaire.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale. La notice d'utilisation de chaque matériel devra être mise à la disposition des agents. Le titulaire doit entretenir correctement son matériel et faire les réparations nécessaires, sans que cela ne porte préjudice aux prestations de nettoyage, du fait de l'immobilisation du matériel. Le prestataire fera son affaire de l'indisponibilité du matériel (panne, mise au rebus) et devra toujours être en mesure de fournir des prestations conformes à son obligation de résultat

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais. Il veillera à réduire le délai de livraison du nouveau matériel. Le titulaire ne pourra pas argumenter d'un retard de livraison pour justifier de la non-réalisation des prestations.

L'Université se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire. Il est

entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de l'Université.

Les matériels ne doivent en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales. Les échelles et escabeaux sont protégés à leurs extrémités supérieures et munis de patins protecteurs antidérapants aux pieds. Les échelles doivent être munies de protections souples au niveau des appuis, de manière à ne pas détériorer les revêtements. Il est rappelé que l'échelle ne peut être considérée comme un poste de travail. Les meubles et les radiateurs ne doivent en aucun cas être utilisés comme moyens de surélévation et d'appui.

Il est formellement interdit de vider les autolaveuses du haut d'un quai ou d'un escalier. Les eaux sales sont vidées dans un regard de tout à l'égout autre que les regards extérieurs d'eaux pluviales.

14.4.2 Les produits

La fourniture des produits d'entretien pour l'exécution des prestations de nettoyage est à la charge du titulaire. Les produits doivent être adaptés aux zones et actions à mener. Les produits de nettoyage seront adaptés aux natures des surfaces à entretenir et des souillures rencontrées, et ne rendront pas les sols glissants. Le taux de dilution des produits doit être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

Le Titulaire du marché est tenu de favoriser l'utilisation de produits suivant la réglementation sur l'environnement et la santé dans ce domaine. Il s'engage à proposer des produits « 0 chimie » et/ou présentant des certifications et des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « nettoyeurs multi-usagers ou sanitaires » ou équivalent, de type NF Environnement.

Dans ce sens, le titulaire propose, dans son offre et notamment dans son cadre de réponse technique (CRT), **des solutions innovantes et des produits aux caractéristiques RSE pouvant limiter l'impact sur l'environnement.**

De manière générale, les produits ne devront être ni corrosifs, ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages. L'usage de méthodes nocives et de produits chimiques cancérigènes, mutagènes, toxiques ou perturbateurs endocriniens est exclu. Les produits doivent être composés de matières propres à assurer la bonne conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les sols (moquettes, thermoplastique, etc.). Les encaustiques utilisées ne doivent ni coller, ni marquer au pas, ni rendre les sols glissants. Les produits de lessive et les désinfectants ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides. Il ne sera utilisé, en aucun cas, d'aérosols avec propulseur inflammable et/ou de produits CMR (cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction). En tout état de cause, le Titulaire est responsable des effets des produits employés sur les supports. Tout dommage causé aux installations et équipements à la suite de l'utilisation d'un produit non adéquat sera imputé au Titulaire qui devra en assurer la remise en état à ses frais. Dans le cas où cela s'avère impossible, le Titulaire versera un dédommagement à l'Université équivalent aux frais de remplacement du matériel.

Le titulaire s'engage à reprendre les emballages des produits d'entretien et à faire l'usage de techniques de nettoyage permettant de réduire l'impact de l'Université sur l'environnement et l'empreinte carbone.

Le Titulaire propose à ses agents et dès la prise du marché, des formations aux types de produits (acide, neutre, alcalin) et à leur utilisation.

Tout ajout, en cours de marché, de nouveaux produits non renseignés dans la liste initiale du titulaire, est soumis à l'approbation de l'Université. Des tests ou des échantillons peuvent être demandés en amont de leur mise en application. Tous produits non validés par l'Université devront être retirés et remplacés par le Titulaire à ses frais. Le titulaire fournira la liste des produits dès lors qu'il apporte une modification à la proposition initiale.

L'Université se réserve le droit de :

- Demander les rapports de contrôle et de vérification, conformément à la réglementation en vigueur ;

- Vérifier ou faire vérifier la conformité des produits aux frais du titulaire. L'Université pourra faire procéder, par les soins d'un laboratoire de son choix, à des analyses sur les échantillons prélevés au moment de l'emploi des produits de toute nature, utilisés par le titulaire, et à la vérification de la qualité de la désinfection réalisée.

L'Université se réserve également le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité de tout usager. Tout produit refusé devra être retiré et remplacé par le titulaire.

Finalement, l'affichage réglementaire est mis en place sur site par le titulaire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.

15 FOURNITURES SANITAIRES

La fourniture, la gestion du stock et l'approvisionnement des distributeurs et consommables sanitaires sont assurés par le Titulaire et inclus au forfait.

Le nombre estimatif de distributeurs par type (Savon, papier hygiénique, réceptacles hygiène féminine, et essuie-main papier, etc.) Ainsi que les montants sont renseignés au niveau des CRF_DPGF dans l'onglet « Fournitures sanitaires ».

Le remplacement des appareils distributeurs devra être assuré par le Titulaire en cas de détérioration ou dépréciation, à la demande du client et sans frais supplémentaires. Avant tout changement d'appareil, le titulaire sera tenu d'en informer l'Université. Ce dernier jugera de la pertinence de la demande de nouveau matériel.

Le titulaire veille à la régularité des livraisons des fournitures en tenant compte des délais de livraison de chaque article, afin d'assurer ses prestations dans le délai imparti. Tous les appareils et consommables doivent être fournis et installés dès le démarrage des prestations et dès que nécessaire.

Le Titulaire doit prévoir un stock suffisant de papier essuie-mains, papiers toilette, consommables hygiéniques et autres produits dans les sanitaires pour assurer quotidiennement le réapprovisionnement des distributeurs sans que l'Université n'ait à intervenir d'une quelconque manière, sous peine de pénalités prévues à l'article 9 du CCAP du présent marché.

Il est rappelé, conformément à l'article 6 du présent CCTF, que le titulaire est soumis à une obligation de résultat concernant l'ensemble du périmètre du marché, dont notamment la fourniture de tous les produits consommables.

Par conséquent, en cas de rupture d'approvisionnement d'un consommable (papier essuie-mains, papier hygiénique, savons ou tout autre consommable listé au présent CCTF ou à l'annexe financière), le titulaire devra impérativement assurer une livraison complémentaire suffisante afin de garantir une continuité d'approvisionnement, **dans un délai de 2h à compter de la demande effectuée par l'Université.**

15.1 Caractéristiques des consommables et distributeurs

Le Titulaire s'engage à ce que les consommables soient issus d'un processus de fabrication ayant des impacts réduits sur l'environnement au regard des critères définis dans l'écolabel européen ou équivalent :

- Faibles émissions dans l'eau et dans l'air ;
- Faible consommation d'énergie ;
- Non utilisation d'additifs, de produits chimiques ou de substances chimiques dangereuses ;
- Contenu en fibres recyclées élevé et/ou dont les fibres vierges proviennent de forêts certifiées comme étant gérées durablement ;
- Consommables tels que papier, non blanchi avec du chlore élémentaire ;
- Gestion durable des déchets.

- Les appareils distributeurs devront posséder les caractéristiques générales suivantes :
- Gamme homogène ; Matériel à clef unique ;
- Visualisation de l'état de charge ;
- Autonomes en énergie.

L'Université exige la mise à disposition de produits qui répondent au mieux aux normes environnementales.

15.2 Mise en œuvre

Vigilance sur les supports, la présence d'amiante est avérée. Installation sous-section 4 et pointage amiante à faire avant.

Les distributeurs mis en place devront impérativement être solidement fixés au mur par le Titulaire et non collés (sauf consigne donnée par l'Université). Il est admis que la pose des appareils puisse se dérouler sur une période de plusieurs jours. Ceux-ci devront être consécutifs et soumis à l'accord de principe de l'Université après acceptation du planning de pose présenté par le Titulaire et/ ou son sous- traitant. Durant ces travaux, le Titulaire devra assurer la non-rupture et gérer de fait l'approvisionnement des consommables.

Si le titulaire fait le choix de remplacer le matériel existant et de mettre en place son propre matériel, il devra prendre attache auprès de la DP pour consulter le DTA du site et réaliser l'ensemble des diagnostics amiante avant travaux à sa charge. En cas de présence d'amiante, les travaux de perçage seront nécessairement réalisés dans la sous-section 4 du code du travail.

Il n'est autorisé que la fixation dans les joints des carrelages.

Le Titulaire et/ou son sous-traitant devra réaliser une visite technique au préalable avec le ou les responsables de l'Université.

Le Titulaire et/ ou son sous-traitant devra réaliser une visite technique au préalable avec les responsables de l'Université désignés. Aucune fixation de nouveaux appareils ne sera autorisée sans l'accord de l'Université.

A la prise du marché, le Titulaire s'engage à remplacer l'ensemble des distributeurs par des distributeurs neufs et appropriés aux fournitures sanitaires choisies. Tout dommage causé par l'utilisation de(s) produit(s) non agréé(s) sera pris en charge par le Titulaire. Pour éviter toute dégradation des bâtiments, le Titulaire devra, dans la mesure du possible, utiliser les trous de fixation existants pour poser les distributeurs.

Le Titulaire assurera les services suivants :

- Dépose éventuelle et pose des appareils et équipements ;
- Livraison des cartouches de savon et approvisionnement permanent des appareils ;
- Livraison des bobines de papier hygiénique et approvisionnement permanent des appareils ;
- Changement de tout appareil défectueux.

L'ensemble de la maintenance des appareils est à la charge du Titulaire. Les buses au niveau des distributeurs de savon devront être également vérifiées régulièrement et changées pour éviter tout risque d'obstruction ou fuite.

Les conteneurs d'hygiène féminine devront être maintenus dans un parfait état de propreté et d'hygiène. Cela implique que le Titulaire veillera à enlever toutes traces ou coulures visibles.

Dans tous les cas, le Titulaire veillera à assurer un service de qualité sans aucune rupture de service, de consommable, de distributeurs ou sans aucune panne d'appareils.

16 SUIVI, CONTRÔLE ET TRAÇABILITÉ DES PRESTATIONS

Le titulaire devra obligatoirement prévoir dans son offre un outil de contrôle qualité ainsi qu'un système d'accès à toutes les informations nécessaires, informations qui pourront faire l'objet d'une extraction par l'Université si nécessaire, au suivi du contrat (contrôles qualité contradictoires, contrôles qualité non contradictoires, plans d'action correctives, etc.).

L'objectif recherché ici est une réelle communication entre le Titulaire et l'Université, afin de fluidifier et optimiser les actions. Ces outils seront détaillés également dans la CRF_DPGF.

16.1 L'outil dématérialisé de suivi et contrôle

Le titulaire met en place une application ou outil qui doit permettre de réaliser le suivi et le contrôle des prestations du marché.

Ce système doit être tenu à jour par le Titulaire et permettre à l'Université, et de manière non exhaustive, de :

- Réaliser les contrôles contradictoires ;
- Consulter les résultats des autocontrôles ;
- Avoir accès à l'ensemble des documents du contrat de propreté (avenants, bons de commande, etc.) ;
- Remonter les anomalies et suivre les actions correctives ;
- Échanger avec les responsables de suivi du Titulaire ;
- Etc.

Le Titulaire s'attache à proposer des outils de suivi et de contrôle de la prestation, accessibles et utilisables par les responsables de l'Université. A défaut d'une solution digitale intégrée, le Titulaire se doit de proposer toute autre solution équivalente et efficace.

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité et dans le cadre du déploiement du marché, les outils mis en place par le Titulaire pourront évoluer en cours de marché. Le Titulaire en informera immédiatement l'Université qui validera ces changements.

Le titulaire est tenu de déployer et de mettre en œuvre, pour le présent marché, l'ensemble des outils et matériels de suivi du marché renseignés dans son et/ou ses CRF_DPGF onglet « matériel outils de suivis ».

16.2 La grille de contrôle interne ou outil de contrôle interne

Une grille de contrôle interne et/ou un outil de contrôle interne pourront être mis en place par l'Université afin de réaliser les audits sur son propre support. A la fin du contrôle, une note finale de la prestation de nettoyage sera établie. Cette note finale, qui sera le résultat d'une moyenne entre la note du contrôle de l'Université et la note du logiciel/outil du prestataire en charge de la zone contrôlée.

Les deux notes émaneront d'un contrôle qualité contradictoire entre le titulaire et l'Université.

Cet outil interne reprend l'intégralité des zones à traiter définies lors du marché et ce pour chaque lot. Pour chacune des zones contrôlées, la personne en charge du contrôle du côté de l'Université indiquera une note de ressenti de la prestation de propreté, reflet du ressenti des utilisateurs face à la qualité de la zone. De son côté, le titulaire effectuera également une notation en fonction de son outil de contrôle des prestations qui doivent être réalisées sur la zone, en se fiant aux descriptifs des prestations.

16.3 Les outils de la traçabilité

Afin d'assurer la qualité des prestations, le Titulaire peut mettre en place s'il le souhaite des outils de traçabilité des prestations et/ou des agents tels que QR Codes, bornes de télépointage, puces, etc. et ce afin de :

- Faciliter le travail au quotidien du responsable de site et du responsable de suivi de l'Université

- ;
- Permettre le contrôle et le suivi, en temps réel, des prestations ;
- Assurer la traçabilité des personnels (contrôle de la prise de poste, avec la présence des agents sur place et le respect des fréquences de passage) ;
- Gérer plus rapidement les absences et assurer un maintien de la qualité en remplaçant, dans les meilleurs délais, les agents absents ;
- Permettre une meilleure communication et remonter des informations aux référents.

Après acceptation du système par l'Université, il est demandé au Titulaire de le paramétrer pour permettre la transmission des informations collectées informatiquement aux personnes en charge au niveau de l'Université. L'ensemble des données collectées est présenté et commenté par le Titulaire aux réunions de suivi.

Le paramétrage du système et son déploiement opérationnel sur site doivent être réalisés au maximum dans les 2 mois qui suivent la notification du marché, s'il est proposé dans l'offre.

A défaut de solutions digitales, le titulaire mettra en place, sur chaque site, un cahier de présence du personnel ou toute autre solution papier innovante permettant la traçabilité des prestations. Si un cahier de présence est retenu, alors il doit être signé par le personnel du Titulaire en précisant la date et l'heure à chaque entrée et/ou sortie et être visé par le Responsable de site ou son représentant chargé de l'encadrement. En l'absence de ce cahier de présence, l'absence du personnel sera de fait constatée.

16.4 Modalités des contrôles qualité

Afin d'assurer la réalisation des contrôles qualité, et en référence à l'article précédent, le Titulaire dispose et utilise son outil. Il contrôle, selon des fréquences prédéfinies, la cohérence entre le cahier des charges et la réalité des prestations sur le terrain, la qualité des sites et, au besoin, les modalités de réalisation (moyens et délais). Il met en place les éventuelles actions correctives afin d'assurer l'amélioration et le maintien de la qualité des prestations.

16.4.1 Acteurs des contrôles

Responsable du suivi du marché par Lot (possibilité de mutualiser en cas d'attribution de plusieurs lots).

Dans le cadre de l'exécution du marché, l'Université ainsi que le Titulaire désignent chacun un responsable de suivi :

- Pour l'Université : le Titulaire sera en relation avec le ou les représentant(s) de l'Université. Il pourra également réaliser les contrôles qualité ;
- Pour le Titulaire : dès notification du marché et après chaque modification, le Titulaire s'engage à communiquer les coordonnées de la personne responsable du suivi du marché.

Le responsable du titulaire doit avoir les compétences et les habilitations pour assurer :

- L'organisation et la coordination du travail ;
- L'encadrement et de la discipline de son personnel ;
- L'exécution et le suivi des prestations de nettoyage par le personnel du site concerné ;
- Le respect des objectifs qualitatifs définis en annexe 1 : informations sur les sites et descriptifs des prestations ;
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession ;
- La liaison avec l'Université.

Ce responsable se rend aux convocations de l'Université – notamment en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières données au personnel en place. Ce responsable sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater.

Chef(fe) d'équipe

Pour chaque bâtiment, le Titulaire prévoit un encadrement intermédiaire chargé de :

- La coordination du travail des agents d'entretien ;
- La surveillance et la bonne exécution du travail ;
- Le respect des délais de réalisation, des fréquences de nettoyage, etc.

Les opérations de contrôles sont réalisées par le Responsable de l'Université chargé du suivi du marché en présence du Responsable de site (ou du/des chef(fe)s d'équipe) du Titulaire.

16.4.2 Opérations de contrôle

Afin de vérifier la qualité des prestations, l'Université demande plusieurs types de contrôles :

- Des **autocontrôles réalisés** par le Titulaire à deux niveaux :
 - **Après chaque prestation de nettoyage, l'agent d'entretien du Titulaire doit réaliser un autocontrôle** visuel de l'état des locaux dont il a réalisé le nettoyage.
 - **A minima une fois par semaine sur l'ensemble des sites, le responsable de sites doit procéder à un autocontrôle des prestations** auprès de son personnel chargé des opérations de nettoyage afin de s'assurer que le cahier des charges est bien respecté (fréquences, zones et éléments à nettoyer...) et que l'obligation de résultat à laquelle il est soumis est honorée.
 - **Les résultats de ces évaluations sont accessibles par l'Université.**
- Des **contrôles contradictoires** prévus par le Titulaire et le responsable de suivi du marché de l'Université. Ce contrôle aléatoire et planifié se réalise de manière contradictoire, entre les parties, en présence du Responsable de l'Université en charge du suivi du marché et du Responsable de site (ou de son représentant, ce dernier ne pouvant être l'agent de service chargé de l'entretien des locaux). Il est effectué **un contrôle contradictoire selon les fréquences définies dans les CCTF spécifiques à chaque lot.**

Ce contrôle consiste en une inspection des prestations réalisées par le Titulaire sur l'un des sites objet du marché. Il a pour but de vérifier que le niveau de qualité des prestations effectuées par le Titulaire est conforme à celui attendu. Pour ce type de contrôles, un planning prévisionnel des jours où ils sont réalisés sera communiqué au Titulaire.

L'absence du Responsable de site dûment informé de la date, de l'heure et du site contrôlé ne fait aucunement obstacle à la mise en œuvre de l'évaluation par le Responsable de l'Université chargé du contrôle.

Après chaque vérification, une réunion de suivi du marché aura lieu en présence des personnes présentes au contrôle afin de faire un bilan du résultat de l'analyse des prestations. Le Responsable de site du Titulaire apporte les réponses aux observations formulées dans le cadre d'actions correctives.

- Des **contrôles inopinés, de manière aléatoire, à la demande de l'Université.** Un contrôle inopiné consiste à une inspection des prestations en un jour et une heure définis unilatéralement par le représentant de l'Université. Il a pour but de sanctionner une situation de non-conformité ou de vérifier le niveau de qualité des prestations dans une zone qui n'aurait pas fait l'objet d'une évaluation. Le nombre de contrôles inopinés n'est pas limité.
- Des **audits qualité, appelés revues de contrats, réalisés annuellement.**

Dans le cadre du présent marché, l'Université se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée une mission d'assistance et de conseil pour le suivi. Cette société pourra être chargée d'assurer le contrôle de la qualité des prestations et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail en relation avec le titulaire. Celui-ci ne pourra pas élever une quelconque opposition à son application.

Afin d'assurer le suivi des prestations, le Titulaire se doit de se conformer, a minima, aux présentes opérations et aux méthodes de contrôle proposées dans son mémoire technique.

16.4.3 Rapports et réunions de bilan trimestriels

Des réunions partenariales composées des représentants de l'Université et du Titulaire sont organisées 4 fois par an afin de faire le bilan des prestations réalisées et, le cas échéant, d'examiner les problèmes rencontrés lors de l'exécution des prestations ou tout autre élément jugé utile par les cocontractants pour la bonne réalisation des prestations.

A ce titre, le titulaire fournit à l'Université un rapport de bilan de son activité, qu'il présente lors de chacune de ces dites réunions.

Ce bilan synthétise, sous forme de revue de marché, l'ensemble des aspects techniques, organisationnels, qualitatifs, sécuritaires, juridiques, humains, environnementaux, etc. Impactant la vie du marché, tels que le respect des plannings, les ruptures de stock, les plans d'actions associés, etc. Le Titulaire fait état, lors de ces réunions, des moyens permettant d'améliorer ces différents aspects.

Des axes d'amélioration du présent marché (performances techniques, économiques, environnementales, sociales et organisationnelles) sont régulièrement proposés par le Titulaire et sont exposés dans les rapports de bilan établis par le Titulaire trimestriellement et présentés lors de chacune des dites réunions.

Dans ce cadre, il est rappelé que si ces axes d'amélioration modifient les stipulations du marché, dans ce cas, il est contractualisé par un avenant qui précise les conditions de son exécution. À cet égard, il convient de rappeler que l'ampleur des modifications résultant de ces rapports ne peut être substantielle et remettre en cause l'économie générale du marché. Ces améliorations ne sont donc pas un vecteur permettant aux parties d'introduire dans le contrat une modification qui en changerait l'objet, en bouleverserait l'équilibre économique et/ou remettrait en cause les résultats de la procédure de passation initiale.

16.4.4 Planning d'intervention des contrôles contradictoires

Au démarrage du marché, l'Université fournit le planning prévisionnel des contrôles réguliers contradictoires qui porteront sur les prestations du titulaire.

16.4.5 Procédure d'évaluation

En supplément du logiciel de contrôle mis en place par le titulaire, l'Université se réserve le droit de venir compléter les contrôles et les notations du titulaire, par son propre outil, afin d'affiner et de comparer les méthodologies de contrôle ainsi que leurs résultats, comme décrit à l'article 16.2 du présent CCTF.

Il existe une notion de zone qualité très importante quant à la finalité des opérations de nettoyage. Trois types de zones qualité ont été déterminés sur les sites de l'Université pour définir la qualité recherchée.

Qualité ciblée	Seuils d'acceptabilité
Zone 3 : Zone de Qualité zones Sensibles	90%
Zone 2 : Zone de très bonne qualité de nettoyage	80%
Zone 1 : Zone de Bonne Qualité de nettoyage	70%

Dès le début d'exécution et en cours d'évolution du marché, les seuils d'acceptabilité pourront être réajustés d'un commun accord entre l'Université et le Titulaire, et en fonction des outils déployés par ce dernier.

Le seuil d'acceptabilité du contrôle à atteindre est défini dans l'article 9.2 du CCAP.

Dans le document annexe 1, informations sur les sites et descriptifs des prestations, les zones du marché sont classées par zone qualité nommée ci-dessus.

16.4.6 Procédure de notation

Chaque zone contrôlée est notée sur la base du système de notation suivant ou équivalent :

Attribution de la note de 2 : Prestation correctement exécutée

Attribution de la note de 1 : prestation exécutée mais non conforme aux attentes

Attribution de la note de 0 : Prestation non exécutée

Une note finale regroupant l'intégralité des zones contrôlées (dans une zone qualité) sera établie et donnera lieu à une note en pourcentage, permettant de définir l'atteinte ou non, des seuils d'acceptabilité.

Actions à donner à la suite des résultats de contrôle

A l'issue du contrôle, l'évaluateur compare le taux de qualité obtenu par le Titulaire aux différents seuils d'acceptabilité des prestations réalisées par zone qualité.

- Seuil d'acceptabilité atteint : Prestations qualifiées de satisfaisantes, mais le Titulaire devra toujours *veiller à améliorer sa prestation pour parvenir aux 100%.*
- *Seuil d'acceptabilité non atteint : Prestations qualifiées de peu satisfaisantes nécessitant des actions correctives par le Titulaire. Les points non satisfaisants relevés dans la fiche de contrôle doivent être repris sous 2 jours ouvrés ou dès le lendemain pour les prestations journalières.*

L'absence de mise en place d'actions correctives par le prestataire fera l'objet de pénalités définies à l'article 9 du CCAP. Si au prochain contrôle aucune mesure corrective n'a été prise, la note sera dégradée, jusqu'à ce que l'état de propreté attendu soit atteint.

Si le niveau de qualité attendu n'est pas atteint et se trouve en dessous du seuil d'acceptabilité propre à chaque zone qualité, une pénalité proportionnelle sera appliquée conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAP.

16.5 Remontée et gestion des anomalies

Le Titulaire est également tenu de rendre compte et d'informer l'Université des incidents et de toutes les difficultés et anomalies rencontrées qui peuvent survenir dans les locaux et/ou lors de l'exécution des prestations de nettoyage, à savoir :

- 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 ;
- Fuites répétitives des équipements de production ;
- Manques, vols ;
- Dégradations ;
- Pannes, etc...

Le Titulaire assure les fonctions suivantes :

- La réception des demandes des occupants du site ;
- Le retour d'information auprès des demandeurs de l'Université indiquant la bonne prise en compte de leurs demandes et de la gestion des anomalies ;
- L'analyse des demandes ;

- Le déclenchement des actions correctives pertinentes ;
- Le suivi de bonne fin des actions ;
- Le retour d'information aux demandeurs, tout au long du processus de traitement ;
- La validation de la clôture de l'action.

A défaut de solutions digitales et en dernier recours, le titulaire mettra en place, sur chaque site, toute autre solution telle qu'un cahier de liaison dématérialisé.

17 MOYENS HUMAINS

Les effectifs mobilisés par le Titulaire doivent être adaptés à l'exécution des prestations.

Le Titulaire devra mettre en place, pour l'exécution des prestations d'entretien des locaux, du personnel qualifié et formé à l'utilisation du matériel et des produits fournis pour l'exécution de ces prestations.

Une distinction est faite par le Titulaire en ce qui concerne les personnels œuvrant, et les personnels d'encadrement qui ont un rôle exclusif de suivi et d'administration des personnels œuvrant.

Le Titulaire s'engage à respecter les horaires d'intervention des prestations préalablement définis. Ces horaires d'intervention sont évoqués au présent cahier des charges.

L'Université se réserve, conformément à son droit, la possibilité de contrôler la présence du personnel inscrit dans la liste donnée par le Titulaire à la prise du marché.

Le Titulaire doit, dans la mesure du possible, se conformer à l'organisation humaine (agents œuvrant, semi-œuvrant et encadrant) prévue sur le marché pour la réalisation des prestations récurrentes, et renseignée dans son cadre de réponse financier « CRF_DPGF. ».

Le personnel du Titulaire devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers. En cas de manquement aux règles élémentaires de bienséance ou de non-respect des consignes de sécurité, le remplacement du ou des agents incriminés sera demandé par le représentant de l'Université sans que le titulaire ne puisse contester.

Le personnel du Titulaire ne peut tenir de réunions dans l'enceinte de l'Université sans information et autorisation préalable de l'Université Paris Nanterre.

17.1 Liste nominative du personnel

La liste du personnel comprend les noms et prénoms de tous les intervenants du Titulaire sur les sites concernés, en précisant leur qualification et le type d'intervention qu'ils effectuent. Le nombre d'heures prévisionnelles (cf. Moyens humains indiqués dans le mémoire technique) doit également être porté pour les prestations dites journalières uniquement.

Les personnels chargés de l'exécution des prestations prévues aux termes du présent marché devront avoir été engagés conformément à la législation et à la réglementation du travail.

Dans le mois du démarrage des prestations, le titulaire doit fournir, au responsable du suivi du marché, la liste nominative des personnels de sa société intervenant dans le cadre du présent marché. Cette liste devra être tenue à jour et envoyée à l'Université chaque trimestre, et faire mention de toutes modifications susceptibles d'intervenir durant la phase d'exécution du marché, dans la composition (départs et arrivées) des équipes intervenantes. Il appartient donc au titulaire de réactualiser cette liste, en cas de modification durant la réalisation des prestations.

La non-restitution de cette liste pourra entraîner des pénalités définies à l'article 9 du CCAP.

17.2 Désignation des agents d'exécution

Les agents désignés par le Titulaire et répertoriés dans le registre du personnel sont les seuls autorisés à exécuter les prestations de nettoyage.

Si les prestations sont réalisées par une équipe, le responsable de cette équipe est nommément désigné par le Titulaire. Toute nomination ou changement de responsable est porté à la connaissance de l'Université qui peut le révoquer.

Le titulaire s'engage, conformément aux dispositions des articles L143.3 et L620.3 du code du travail, à ce que ses salariés soient employés régulièrement.

Dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé, le titulaire fournira à l'Université, pour chaque employé travaillant sur les sites, une copie de la déclaration préalable à l'embauche le concernant.

Le titulaire devra présenter au responsable de suivi du marché tout nouveau salarié intervenant dans les locaux de l'Université, lui indiquer le lieu où le matériel est entreposé, ainsi que le lieu et la nature des prestations à exécuter. Il en va de même pour un remplacement de personnel.

Le titulaire organisera le travail sur le site de manière à anticiper les éventuelles absences de son personnel.

17.3 Qualification des agents d'exécution

Le Titulaire s'engage à ce que ses agents aient la qualification professionnelle et/ou les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Dans le cas d'un changement d'agent par un agent moins qualifié, le Titulaire devra justifier du plan de formation mis en place pour ce dernier.

Les travaux en hauteur nécessitant l'utilisation de nacelles élévatrices ne pourront être confiés qu'à des agents titulaires du certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité (CACES).

17.4 Formation des agents d'exécution

A la prise du marché, le titulaire établit une évaluation des compétences du personnel repris en vertu de l'application de l'annexe VII de la Convention Nationale des Entreprises de Propreté et transmet, à l'Université, les résultats du bilan d'évaluation des besoins ainsi que les actions de formation qu'il compte engager afin d'assurer une amélioration continue de la qualité des prestations. Il réalisera également des formations aux procédés et méthodes employées, tels que l'utilisation des produits et matériels (fiches méthodes, fiches techniques, fiches de sécurité) et des protections individuelles (EPI) a minima. Il formera également ses agents aux risques figurant sur le plan de prévention.

Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci, doivent être adaptés aux besoins et spécificités de l'Université. Le Titulaire devra fournir annuellement un état des formations suivies par les agents intervenant sur les sites de l'Université.

Par ailleurs, il est expressément entendu que le Titulaire fera son affaire du remplacement de tout agent en formation durant ses horaires habituels de travail et s'engage à assurer la réalisation de la totalité des prestations, et ce dans le respect des exigences de qualité de l'Université.

17.5 Les agents d'encadrement sur site

Le personnel d'encadrement doit pouvoir communiquer avec les responsables désignés de l'Université. Il sera nécessaire de prévoir un encadrement fort sur site et la proportion du temps consacré par site à cette mission sera à évaluer par le Titulaire selon l'organisation mise en place et les volumes horaires des prestations.

Pour rappel, un chef d'équipe par l'Université est demandé afin d'assurer un bon encadrement des agents.

17.5.1 Le responsable de suivi du marché

Le Titulaire désigne un responsable de suivi du marché qui sera et pourra valablement l'engager vis-à-vis des responsables de l'Université.

Un suppléant au responsable de suivi du marché doit être prévu dans l'organisation du Titulaire. Le Titulaire s'attache à fournir à l'Université le nom et les coordonnées du suppléant et s'engage à ce qu'il se rende disponible, à tout moment et notamment en cas d'absences prévues ou imprévues du responsable de suivi du marché.

Ce responsable est chargé également de l'encadrement du personnel.

Le responsable du marché sera chargé de l'encadrement du personnel garant de la bonne exécution des prestations et de l'harmonisation de la qualité du nettoyage.

Le Titulaire doit communiquer, au démarrage du marché, le nom, la fonction, l'adresse électronique et le téléphone du responsable de site.

Ce responsable doit disposer de solides compétences pour faire respecter toutes les consignes et exigences du présent CCTF et des annexes au CCTF spécifiques à chaque lot, et assurer la parfaite formation des équipes mises en place.

Il a notamment, à sa charge et de manière non exhaustive, les tâches suivantes :

- L'organisation de la prestation globale de propreté et d'hygiène, en accord avec le responsable opérationnel du Titulaire (généralement les chefs d'équipe) dans le cadre des exigences de l'Université ;
- L'élaboration des plannings, la distribution des tâches et la surveillance de l'exécution du travail,
- L'encadrement et la coordination du travail des agents de service ;
- La formation des agents de service ;
- La discipline ;
- Le contrôle du travail et/ ou la vérification de la qualité ;
- Le respect des délais de réalisation ;
- La réalisation des autocontrôles et contrôles contradictoires nécessaires pour garantir les objectifs de résultat attendus par l'Université ;
- Le suivi de la traçabilité des prestations et des agents ;
- La sécurité du personnel et des biens ;
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession ;
- Le respect des exigences des bâtiments de l'Université (règlement intérieur...) ;
- La liaison avec l'Université ;
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes ;
- La représentation du Titulaire aux réunions ;
- La gestion et consigne des événements anormaux.

Dans l'hypothèse où le responsable de site ne remplirait pas sa mission conformément au présent document, l'Université se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par courrier au Titulaire du marché.

Le responsable de site est identifié et entre en fonction dès la notification du présent marché. De plus, le Titulaire doit mettre en place des outils de communication afin de lui faciliter ses missions au quotidien.

Le responsable de site du Titulaire doit pouvoir être joint à tout moment dans les plages horaires d'intervention. Obligation est faite au Titulaire de communiquer le numéro de téléphone mobile à l'Université. Le Titulaire doit s'assurer à tout instant de la possibilité effective de contacter le responsable de site et les agents présents sur le site.

L'agent d'encadrement devra rendre compte au représentant de l'Université de la bonne marche du marché ou des difficultés éventuellement rencontrées.

17.5.2 L'adjoint au responsable de sites

Pour relayer le travail du Responsable de sites (MP) auprès des chefs d'équipes (CE) et des agents, le Titulaire doit positionner un adjoint au responsable de sites dans son organisation.

Cet adjoint devra être non-œuvrant sur une plage horaire différente de celle du responsable de site. Ils doivent toutefois avoir la possibilité de communiquer et faire un point quotidiennement.

L'adjoint doit également réaliser les missions listées ci-dessus et remplacer, de manière immédiate, le responsable de sites en cas d'absences.

17.5.3 Le(s) chef(s) d'équipe

Des suppléants de compétences équivalentes seront désignés par le Titulaire pendant les périodes d'absence de chefs d'équipe titulaires (congs, maladie...).

Les Chefs d'Équipes doivent être équipés de téléphones mobiles afin d'être joignables à tout moment durant leurs vacances.

Le Titulaire doit prévoir les encadrants permettant d'avoir les compétences nécessaires pour communiquer facilement avec l'Université. Les Chefs d'équipe pourront aisément signaler à l'Université toute anomalie pouvant porter atteinte à la sécurité des usagers.

Ces chefs d'équipe doivent posséder les compétences nécessaires afin d'assurer :

- La surveillance et l'exécution du travail ;
- Le respect des délais de réalisation ;
- La coordination du travail des agents de service ;
- La liaison quotidienne avec l'Université ;
- La formation des agents de service ;
- Le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité ;
- La discipline ;
- La sécurité du personnel et des biens ;
- La vérification des chariots ménage des agents de service (matériels, produits, ...) (bons états de marche et de propreté) ;
- La mise en place (remise des clés, présences...) et le suivi des agents sur les secteurs d'intervention.

Si le Titulaire prévoit, dans son organisation, de ne pas positionner un chef de sites et/ou un adjoint, le ou les chefs d'équipe devront être capables d'assurer les missions indiquées au niveau de l'article 15.5.1 et 15.5.2 du présent CCTF.

17.6 Les agents œuvrant

Le Titulaire veillera à mettre les moyens humains nécessaires à la bonne réalisation des descriptifs des prestations.

La qualification des agents doit correspondre aux attentes et besoins de l'Université, mais également au périmètre du marché et aux différentes exigences du présent CCTF (mécanisation prévue, etc.).

17.7 Règles à respecter

Le personnel mis à disposition par le titulaire doit observer les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement des bâtiments de l'Université.

Les règles suivantes doivent être respectées :

- Respect des EPI : chaussures fermées, gants et lunettes pour les opérations de nettoyage le nécessitant ;
- Tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant le Titulaire (nom ou logo entreprise),
- Interdiction de fumer en dehors des zones autorisées ;
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché, dans l'enceinte de l'Université ;
- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ou des substances illicites ;
- Interdiction de solliciter ou de recevoir un pourboire ou avantage quelconque ;
- Faire preuve de civisme envers le personnel de l'Université et de ses usagers ;
- Interdiction de faire rentrer des personnes non habilitées dans les locaux gérés par l'Université ;
- Avoir un comportement qui ne nuit pas à l'image de l'Université.

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et respecter le caractère confidentiel des documents dont il pourrait avoir connaissance ainsi que des conversations qu'il aurait entendues.

17.8 Organisation durant les congés (absences prévues)

Durant les congés des agents de propreté du Titulaire, les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant de pénétrer sur les sites.

Le Titulaire s'engage à remplacer, sans délai, les agents en congés par du personnel formé aux lieux et aux missions qui lui sont confiées afin de maintenir le niveau de qualité attendu.

Le personnel remplaçant ne devra pas représenter plus du tiers du personnel affecté à chaque site.

Le Titulaire fournit une liste de remplaçants potentiels à minima 1 mois avant le départ effectif de l'(des) agent(s) concerné(s).

Le programme d'intervention établi initialement devra être suivi.

En cas d'absence anticipée, le Titulaire devra transmettre, au plus vite, l'identité du remplaçant ainsi que ses coordonnées.

Le service de surveillance ou le personnel chargé de l'accueil refusera l'accès des installations à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie. Le programme d'intervention établi initialement devra être suivi.

Le remplacement, même de courte durée, des personnels absents pour quelque raison que ce soit, devra être réalisé au plus tard le lendemain du jour où l'absence se sera produite. Toutes dispositions devront donc être prises en ce sens par le responsable du Titulaire qui mettra en place, en outre, pour le premier jour de l'absence, une prestation minimum dans le secteur laissé vacant.

Durant les congés des agents de propreté du titulaire, les remplaçants devront être préalablement identifiés avant de pénétrer sur le site. L'Université pourra refuser l'accès des installations à tout personnel ne figurant pas sur la liste établie.

17.9 Organisation en cas d'absences imprévues

Dans le cadre de la mise en place d'un marché avec obligation de résultats et avec garantie de moyens, le Titulaire ne pourra pas justifier de la non-atteinte de la qualité par les absences de ses agents.

Le Titulaire reste libre de l'organisation des remplacements pour pallier cette carence en personnel. Dans ce cas, les règles de sûreté décrites à l'article précédent seront rigoureusement respectées par le Titulaire.

Le Titulaire devra, dans un délai de 24h maximum, assurer le remplacement des employés absents et s'engage, au titre de son obligation de résultat, à assurer la réalisation de la totalité des prestations et ce dans le respect des exigences de qualité du présent CCTF, souhaitées par l'Université.

Aussi, il ne peut en aucun cas justifier un manquement dans l'atteinte de la qualité requise par ces absences. Le Titulaire reste libre de l'organisation de remplacement qu'il met en place pour pallier cette carence en personnel.

Le remplacement, même de courte durée, des personnels absents pour quelque raison que ce soit, devra être réalisé au plus tard le lendemain du jour où l'absence se sera produite. Toutes dispositions devront donc être prises en ce sens par le responsable du Titulaire qui mettra en place, en outre, pour le premier jour de l'absence, une prestation minimum dans le secteur laissé vacant.

18 GESTION DU RISQUE AMIANTE

Le titulaire est informé que les bâtiments anciens de l'Université comportent de l'amiante. Il devra prendre toutes les précautions nécessaires pour la gestion de ce risque. Le dossier technique amiante (DTA) sera mis à disposition.

Le Titulaire s'engage à prévenir immédiatement l'Université en cas de suspicion de présence d'amiante ou dégradation de matériaux susceptibles de contenir de l'amiante.

Le Titulaire s'engage à mettre en place un protocole pour les différentes méthodologies de prestations à réaliser en présence de l'amiante. Ce protocole sera soumis et validé par l'Université.

Le Titulaire doit former le personnel intervenant sur les zones à risque identifiées, et respecter la réglementation en vigueur.

Le titulaire devra nous communiquer les modes opératoires, les notices de poste et les attestations de formation, et les mettre à jour.

19 SUGGESTION DU TITULAIRE

Le titulaire est invité à présenter à l'ensemble des représentants de l'Université (dans le cadre des 3 lots respectifs) pendant la validité de son marché, toute suggestion visant à améliorer les prestations d'entretien, tant sur le point de la qualité que sur le point des coûts. Chacune de ces suggestions sera examinée avec soin par l'Université.

Il est également demandé au(x) responsable(s) de site d'être une véritable « force de propositions » et fournir ainsi à ses interlocuteurs habituels, l'ensemble des devis pour la réalisation de travaux supplémentaires. Il

devra pour cela avoir connaissance des coûts unitaires déterminés par le Titulaire dans son offre et consignés dans le BPU.

20 LISTE DES ANNEXES

- Annexe au CCFT commun_ Masse salariale
- **Annexes 1 au CCFT LOT 1 :**
 - 1.1 CCFT spécifique Lot 1
 - 1.2 Descriptif des Prestations Lot 1
- **Annexes 2 au CCTF LOT 2 :**
 - 2.1 CCFT spécifique Lot 2
 - 2.2 Descriptif des Prestations Lot 2
- **Annexes 3 au CCTF LOT 3 :**
 - 3.1 CCFT spécifique Lot 3
 - 3.2 Descriptif des Prestations Lot 3