



ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

**Université Grenoble Alpes
Direction logistique et sécurité
CS 40700
38058 Grenoble Cedex 9**

Prestations de nettoyage des bâtiments de l'UGA (11 lots)

Cahier des Clauses Techniques Communes

Procédure n° : 26FSA001

V23/04/26

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ	4
1.1 - FINALITE DES PRESTATIONS	4
1.2 – NATURES DES PRESTATIONS	4
1.2.1 – Prestions programmées	5
1.2.2 – Prestations à la demande	5
1.2.3 – Prestations exclues du marché	6
1.3 - FREQUENCES D'INTERVENTION	6
ARTICLE 2 : MODALITES D'EXECUTION	7
2.1 - REUNION PREPARATOIRE A LA MISE EN PLACE DES PRESTATIONS	7
2.2 - PLANIFICATION D'EXECUTION DES PRESTATIONS	7
2.3 – JOUR(S) ET HORAIRES D'INTERVENTION	7
2.4 – LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL	8
2.5 – PLAN DE PREVENTION ET REGLES DE SECURITE	8
2.6 - ACCES AUX LOCAUX DU POUVOIR ADJUDICATEUR	10
2.7 - LOCAUX MIS A DISPOSITION DU PERSONNEL CHARGE D'EXECUTER LES PRESTATIONS	10
2.8 - MISE A DISPOSITION DE FLUIDES ET ENERGIE	11
2.9 – MOYENS HUMAINS DU TITULAIRE DEDIES A LA PRESTATION	11
2.9.1 – Encadrement du personnel	11
2.9.2 – Le personnel œuvrant	12
2.9.3 - Tenue de travail	12
2.9.4 – Grève, absence, arrêt de travail et service minimum	12
2.10 – MOYENS MATERIELS DU TITULAIRE	13
2.11 - COMMUNICATION ENTRE LE POUVOIR ADJUDICATEUR ET TITULAIRE DE L'ACCORD-CADRE	13
2.11.1 - Réunions programmées	13
2.11.2 – Réunions ponctuelles à la demande du pouvoir adjudicateur	13
2.12 PLAN DE PROGRES ANNUEL	14
ARTICLE 3 : MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES	14
3.1 - DELAI DE MISE EN PLACE, DUREE ET DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS	14
3.1.1 - Délai de mise en place des prestations	14
3.1.2 - Durée d'exécution des prestations	14
3.1.3 - Délai d'exécution des prestations à la demande	14
3.2 – MODALITES DE COMMANDE DES PRESTATIONS A LA DEMANDE	15
3.3 – MODIFICATIONS ISSUES DU PLAN DE PROGRES	15
ARTICLE 4 : CONSIGNES PARTICULIERES CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE	15
4.1 – CONFIDENTIALITE	15
4.2 – PROTECTION DES INSTALLATIONS	15
4.3 - LABORATOIRES	16
4.4 - ASCENSEUR ET/OU MONTE-CHARGE	16
4.5 - FIN DE SERVICE	16
4.6 - INTERDICTIONS	17

4.7 - CONSIGNES PARTICULIERES	17
4.8 - MESURES D'HYGIENE ET DE SECURITE A RESPECTER EN CAS D'INTERVENTION SUR SITE DANS LE CADRE D'UNE CRISE SANITAIRE	17
ARTICLE 5 : SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES	18
5.1 - UTILISATION DE PRODUITS, CONSOMMABLES ET MATERIELS DE QUALITE ECOLOGIQUE	18
5.1.1 - Produits de qualité écologique	18
5.1.2 - Consommables de qualité écologique	19
5.1.3 - Matériels de qualité écologique	19
5.2 - PRATIQUES SOCIO ET ECO-RESPONSABLES DE L'ENTREPRISE	19
5.2.1 - Horaires d'exécution des prestations en journée	19
5.2.2 - Formation	19
5.2.3 - Acheminement du personnel	19
5.2.4 - Gestion des ressources	20
5.2.5 - Gestion des déchets	20
ARTICLE 6 : CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	20
6.1 - AUTOCONTROLES	20
6.2 LES CONTROLES CONTRADICTOIRES	20
6.2.1 Les contrôles programmés	20
6.2.2 Les contrôles à la demande	21
6.2.3 Les contrôles inopinés	21
6.2.4 Information de la fiche de contrôle	21
6.3 SUIVI QUOTIDIEN DU SITE	22

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques communes (CCTC) concernent l'exécution de prestations de nettoyage des locaux, y compris la vitrerie et abords extérieurs de locaux situés au sein de l'Université Grenoble Alpes.

Les prestations demandées sont :

- le nettoyage des locaux-;
- le nettoyage des surfaces vitrées et des châssis ;
- la fourniture, l'approvisionnement et la mise en place des consommables sanitaires (savon, papier hygiénique et sacs poubelles à sachets périodiques) **pour les sites qui en expriment le besoin** (voir CCTP).

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau, nécessaires à l'exécution des prestations, sont fournies par l'université.

1.1 - Finalité des prestations

Cet accord cadre est un contrat avec obligation de résultat.

Il appartient au titulaire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté ainsi que l'obtention du niveau de qualité requis par l'administration.

La qualité du nettoyage est appréciée par l'examen de quatre critères :

1°) **ASPECT** : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements, il est vérifié par le contrôle qualité ;

2°) **CONFORT** : le confort est constaté lorsque les prestations :

- suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
- sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement ;
- sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
- sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement ;

3°) **HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE** : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs ;

4°) **SÉCURITÉ** : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

Les prestations font l'objet d'un contrôle lié à l'obligation de résultat du titulaire. Les modalités de ce contrôle sont précisées à l'article 6 du présent CCTC.

1.2 – Natures des prestations

Le présent accord-cadre de services comporte 2 types de prestations :

- des prestations programmées (DPGF) ;
- des prestations à la demande (BPU).

Les prestations et leurs fréquences sont définies en fonction de la typologie des locaux. Les locaux ont été découpés en zones différentes :

- Circulations, halls, ascenseurs et escaliers
- Bureaux et banques d'accueil
- Salles de réunion
- Salles de classe
- Amphithéâtres
- Laboratoires
- Appartements / Chambres avec sanitaires
- Espaces détente
- Sanitaires
- Conteneurs
- Abords extérieurs
- Espaces spécifiques
- Surfaces vitrées
- Locaux sportifs
- Bibliothèques

Est indiqué dans la DPGF une description des locaux avec le métrage correspondant, l'étage, la nature du sol et le type de zones à entretenir. Ces informations peuvent contenir à la marge des erreurs, car elles sont issues d'un logiciel qui peut pour certains sites ne pas être à jour.

Par ailleurs, sont inclus dans le forfait et communs à l'ensemble des zones, l'acheminement des déchets des locaux où sont effectuées les prestations jusqu'aux conteneurs prévus dans le respect de la collecte et du tri des déchets propres au site. La sortie de ces conteneurs selon les modalités propres à chaque site et décrites dans le présent document ainsi que leur remise en place sont comprises dans le forfait.

Les éléments pris en compte dans les prestations à prix forfaitaire sont les suivants :

Les sols	Thermoplastique, moquette, carrelage, parquet, pierres naturelles (marbre, travertin), ciment (brut ou peint), faux plancher, plancher
Les parois verticales, horizontales et vitres	Portes, cloisons, hublots, sas d'entrée, murs, rampes d'escalier, plinthes, goulottes et tuyauteries, vitres intérieures, extérieures et châssis
Les objets meublants	Est considéré comme objet meublant tout objet se trouvant dans les locaux à usage du personnel ou des étudiants, d'accueil du public ou tout élément de décoration ou servant de support à l'information
Les éléments sanitaires	Sols, parois verticales, cuvettes de toilettes, urinoirs, lavabos, éviers, douches, miroirs, robinetterie, distributeurs (savon, papier hygiénique, essuie-mains, appareils, ...), équipements, drain d'évacuation au sol

Cette liste n'est pas exhaustive.

1.2.1 – Prestations programmées

Les prestations programmées correspondent à des prestations de propreté courantes, réalisées régulièrement selon une périodicité établie (du quotidien au mensuel), qui diffèrent selon les sites ou bâtiments et dont le chiffrage se fera au forfait annuel.

Elles sont décrites dans le CCTP et/ou la DPGF.

1.2.2 – Prestations à la demande

- Les prestations à la demande correspondent à des prestations spécifiques qui sont exécutées à la demande et rémunérées selon le bordereau des prix unitaires. L'ensemble des prestations à la demande pouvant être commandées est présente de manière exhaustive au bordereau des prix unitaires.

Il peut s'agir par exemple :

- *soit d'interventions particulières suite à divers événements:*

- remise en état complète suite à un déménagement ou des travaux sur les locaux.

- soit d'interventions spécifiques

- traitement spécifique des sols, qui diffère selon la nature des sols (sols thermoplastique, carrelage, marbre et pierre marbrière, textile et parquet) ;
- traitement spécifique de la vitrerie, quand il est demandé et selon les sites, et qui diffère selon les conditions d'exécution ;

Ainsi, pour chaque type de sol, on distingue plusieurs types de traitement :

- la spray méthode ;
- le décapage et mise en cire des sols plastiques (1 ou 2 couches) ;
- le décapage complet à la mono brosse ;
- la cristallisation des sols marbre et pierre marbrière ;
- le shampoing moquette par injection/extraction ;
- le lustrage des sols parquet ;
- le cirage des sols parquet.

1.2.3 – Prestations exclues du marché

Les prestations suivantes sont exclues du présent marché :

- l'arrosage des plantes ;
- le nettoyage des plafonds ;
- le déménagement du mobilier ;
- le lavage de la vaisselle ;
- le nettoyage du matériel informatique, des photocopieurs, télécopieurs, des appareils mécaniques, électroniques et électrotechniques ou appareils à contrats de maintenance spécifiques.

1.3 - Fréquences d'intervention

La fréquence d'intervention correspond au nombre d'intervention du titulaire dans les locaux du pouvoir adjudicateur (cette information est précisée dans la Décomposition du prix global et forfaitaire).

Pour les **prestations programmées**, la fréquence d'intervention est définie selon les tâches, qui vont du quotidien au mensuel. La décomposition du prix global et forfaitaire pour les "Prestations programmées" reprend ces éléments.

Le représentant du pouvoir adjudicateur conserve toutefois la possibilité de décider des prestations à exécuter lorsque le mois n'est pas complet.

De façon générale, à titre indicatif, on distingue des tâches :

- Biquotidiennes, à exécuter 2 fois par jour ;
- Quotidiennes, à exécuter tous les jours ;
- Hebdomadaires, à exécuter 1 fois par semaine ;
- Bihebdomadaires, à exécuter 2 fois par semaine ;
- Trihebdomadaires, à exécuter 3 fois par semaine ;
- Mensuelles, à exécuter 1 fois par mois ;
- Bimensuel, à exécuter 2 fois par mois ;
- Trimensuel, à exécuter 3 fois par mois ;
- Bimestrielle, à exécuter 1 fois tous les 2 mois ;

Dans le cadre **des prestations à la demande**, si la périodicité est mentionnée elle demeure d'ordre **général et à titre indicatif**, puisqu'elles sont exécutées par le titulaire au fur et à mesure des besoins du pouvoir adjudicateur via l'émission de bons de commandes.

L'exécution de certains travaux le samedi matin peut être autorisée exceptionnellement sur présentation d'un bon de commande « prestations à la demande ».

L'administration se réserve, si les nécessités du service l'exigent, la possibilité de modifier les heures de début et/ou de fin des travaux en accord avec le prestataire.

ARTICLE 2 : MODALITES D'EXECUTION

2.1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification de l'accord-cadre et en complément de la visite effectuée lors de la consultation, avant tout démarrage des prestations et en préalable à la passation d'une commande, le titulaire de l'accord-cadre (représenté à minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) effectue une visite des locaux objets des futures prestations en présence d'un représentant du site.

A cette occasion, le pouvoir adjudicateur fournit le cas échéant au titulaire de l'accord-cadre l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné. Le titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier sa ou ses DPGF et son bordereau de prix.

Lors de cette visite, il est réalisé un état des lieux du site contradictoirement avec le responsable du site. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal (cf. annexe 1 du CCTC) signé par les deux parties.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations.

Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), **il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.**

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que du système de réfections et de pénalités.

Il peut y avoir une réunion préparatoire par bâtiment.

2.2 - Planification d'exécution des prestations

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire de l'accord-cadre remet au plus tard dans les 7 jours qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisations. Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

Dans ce cadre, il remet un planning d'exécution des prestations détaillé précisant notamment :

- l'affectation des agents (nombre d'œuvrant et de non œuvrant exprimé en nombre de personnes et en équivalent temps plein) par site (conformément à l'offre du titulaire),
- les plages d'interventions : horaires et nombre d'heures (le nombre d'heures doit être cohérent par rapport au nombre d'ETP indiqué dans l'offre du titulaire). Les plages d'intervention doivent impérativement être comprises au sein des plages précisées par site par le pouvoir adjudicateur dans le CCTP ;
- les prestations à réaliser (le cas échéant, le titulaire devra respecter les jours imposés dans le CCTP pour certaines prestations).

Le titulaire s'engage à maintenir ces documents en permanence à jour.

Cette planification peut être modifiée sur demande des deux parties et avec leur accord express.

2.3 – Jour(s) et horaires d'intervention

Les jours et horaires d'intervention sont définis sur chaque site par le représentant du pouvoir adjudicateur, afin que les prestations soient exécutées de manière à ne créer aucune gêne pour les utilisateurs des locaux.

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le prestataire et le pouvoir adjudicateur.

Les prestations s'exécutent les jours ouvrés c'est-à-dire en jours effectivement travaillés par l'administration.

En cas de décision d'un représentant du pouvoir adjudicateur de ne pas effectuer le nettoyage des locaux d'un site un jour ouvré, il doit en aviser le titulaire 15 jours calendaires avant cette date. Il ne lui est pas possible de demander au titulaire de récupérer les prestations.

Le représentant du pouvoir adjudicateur peut demander la récupération de prestations uniquement dans le cas où la seule intervention hebdomadaire correspond à un jour férié.

Pour atteindre son obligation de résultat, il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTC.

Le titulaire informe le représentant du pouvoir adjudicateur de toute modification des effectifs et des volumes horaires. Ces modifications devront être validées par le pouvoir adjudicateur.

2.4 – Liste nominative du personnel

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à :

- Remettre au pouvoir adjudicateur, au plus tard **7 jours** avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire) ;
- Tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications au pouvoir adjudicateur avant la prise de poste ;
- A observer les dispositions particulières que le pouvoir adjudicateur lui aura communiquées lors de la visite de site.

Le titulaire doit communiquer le nom de la personne responsable chargée de la bonne exécution des prestations. L'encadrement devra être joignable par téléphone.

Lors des absences de l'encadrant et/ou du chef d'équipe, un référent devra être désigné pour le remplacer. Le nom de son remplaçant devra aussi être communiqué.

Le pouvoir adjudicateur peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations.

Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Cas particulier des bâtiments classés en Zone à Régime Restrictif selon :

- décret 2011-1425 du 2 novembre 2011 portant application à la PPST ;
- arrêté du 3 juillet 2012 avec la liste des secteurs scientifiques et techniques en annexe 2 ;
- circulaire interministérielle du 7 novembre 2012 pour la mise en œuvre du dispositif de la PPST.

Le titulaire est dans l'obligation de communiquer la liste nominative des personnels intervenant sur le site ainsi que les informations suivantes : nom, prénom, date et lieu de naissance, secteur d'intervention, nature et durée du contrat, ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité et s'engage à informer le pouvoir adjudicateur de toute modification (absence, congés, remplacement).

La non communication de ces éléments ainsi que leur mise à jour entraînera de fait l'exclusion des personnels concernés et exposera le titulaire à une pénalité prévue au CCAP.

2.5 – Plan de prévention et règles de sécurité

Au titre des mesures de sécurité, le pouvoir adjudicateur s'engage à effectuer avec le titulaire du marché une inspection commune des locaux afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel, les zones de stockage et d'approvisionnement (produits ménagers, eau chaude et froide...), les vestiaires et sanitaires mis à disposition du personnel affecté par le titulaire et globalement les risques professionnels. Les observations faisant suite à cette inspection sont consignées dans un procès-verbal et signé par les deux parties.

Dans tous les cas et suite à l'inspection commune, un plan de prévention par site est établi en cas de risque identifié d'interférence entre les activités, les installations et les matériels du pouvoir adjudicateur et du titulaire de l'accord-cadre (et ses éventuels sous ou cotraitants). Celui-ci est obligatoirement écrit (contractuel) lorsque les prestations représentent un nombre total d'heures de travail prévisible supérieur ou égal à 400 heures sur une période égale au plus à 12 mois, ou si la prestation nécessite des travaux inscrits sur la liste des travaux dangereux définie par arrêté du 19 mars 1993, pris pour l'application de l'article R4512-7 du code du travail.

Le plan de prévention est établi de commun accord et rédigé conjointement par le représentant du pouvoir adjudicateur et le titulaire au moment du démarrage du marché. Il indiquera notamment de façon précise et détaillée, les éléments suivants :

- l'identification précise du titulaire et, le cas échéant, de son ou ses sous-traitants ou cotraitants ;
- pour chacun d'entre eux, les moyens et mesures de prévention prévus ou à mettre en œuvre pour chaque zone à risques ainsi que l'entité responsable de leur mise en œuvre (pouvoir adjudicateur ou titulaire de l'accord-cadre), soit : les équipements de sécurité collective et individuelle, les matériels et produits utilisés, les modes opératoires, la qualification des travailleurs (habilitations, formations hygiène et sécurité obligatoires...) ;
- les éléments relatifs à l'organisation des secours ;
- les instructions, consignes, informations et formations précises à donner aux salariés ;
- la liste des installations mises à disposition du prestataire (locaux, vestiaires, sanitaires...)

Une attention particulière est apportée sur les risques suivants :

- prévention des risques chimiques : il est demandé au titulaire de l'accord-cadre de respecter les principes de prévention réglementaires fixés par le code du travail et notamment leur hiérarchie. Ainsi, les produits utilisés doivent être les moins dangereux possibles, en fonction de leurs risques effectifs, des modes opératoires doivent être clairement définis en intégrant à la fois les modalités d'utilisation mais aussi les consignes de sécurité (port des EPI, en cas d'accident...). Les salariés doivent connaître et mettre en œuvre ces différents éléments.
- prévention du risque lié au travail en hauteur (nettoyage de vitres par exemple) : le plan de prévention doit être obligatoirement écrit. Il est exigé du titulaire de l'accord-cadre de respecter la hiérarchie des principes de prévention imposée par le code du travail, en regard des équipements de sécurité de chaque site : à savoir, utiliser en priorité les équipements de protection collective (nacelle éventuelle pour extérieur et travail en façades), plate-forme de travail individuelle (considérés comme des équipements de travail donc fournis par le titulaire de l'accord-cadre...). La solution d'utiliser des équipements de protection individuelle antichute n'est retenue qu'en dernier recours, dans le seul cas où les autres possibilités ne peuvent être envisagées, et sous réserve que les sites soient équipés en dispositifs d'ancrage. Les salariés doivent alors être dotés de leurs équipements de protection individuelle conformes et contrôlés, et être formés à leur utilisation.
Toute intervention en hauteur non protégée des salariés est interdite.
- prévention du risque de travail isolé d'un salarié : ce type de situation doit être évitée chaque fois que possible. Néanmoins, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de prévention nécessaires pour que tous ses salariés puissent être rapidement secourus en cas de problème (organisation et/ou équipements de sécurité et/ou moyens de communication adaptés...)

Ainsi, le pouvoir adjudicateur s'engage notamment à :

- transmettre tous les éléments nécessaires à la prévention des risques professionnels des salariés du prestataire (plans de circulations éventuels, consignes de sécurité...)
- assurer la coordination générale des mesures de prévention ;
- alerter le titulaire de l'accord-cadre et ses éventuels sous ou cotraitants lorsqu'il est informé d'un danger grave concernant un des salariés du titulaire et ses éventuels sous ou cotraitants; (art. R4511-8 du code du travail) ;

- organiser des inspections et réunions périodiques afin de veiller à l'exécution des mesures arrêtées et de coordonner les nouvelles mesures adoptées lors du déroulement des prestations.

En contrepartie, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à :

- transmettre à ses salariés tous les éléments nécessaires à leur sécurité (consignes, instructions appropriées aux risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels du pouvoir adjudicateur et ceux du titulaire de l'accord-cadre...) ;
- fournir à ses agents les équipements de travail et de sécurité nécessaires, adaptés à leur activité et conformes, en tenant compte de l'évaluation des risques de chaque situation et des principes de prévention imposés par le code du travail (équipements de travail adaptés, équipements de protection collective en priorité, équipements de protection individuelle éventuels, moyens individuels de communication, etc.) ;
- s'assurer du respect effectif par ses salariés des mesures de sécurité et des consignes ;
- ne faire intervenir sur les sites que des salariés qui auront préalablement été informés des consignes de sécurité, dotés des équipements de sécurité nécessaires, formés voire habilités (formations réglementaires hygiène et sécurité).

Le représentant du pouvoir adjudicateur mettra fin à la prestation si les normes de sécurité ne sont pas respectées. De même, il se réserve le droit :

- **d'interdire les matériels et produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des personnes ;**
- **de soumettre tout litige relatif aux matériels et aux produits à l'avis du responsable hygiène et sécurité de l'université.**

2.6 - Accès aux locaux du pouvoir adjudicateur

Le prestataire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer de ces moyens d'accès avant démarrage des prestations.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, le pouvoir adjudicateur dotera le cas échéant le titulaire de l'accord-cadre des clés et/ou badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

En cas de perte ou de vol, le pouvoir adjudicateur en est avisé par le titulaire de l'accord-cadre sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire de l'accord-cadre (double de clés, passes, changements de barilletts ou de serrures, etc.).

Si l'accès au bâtiment et/ou aux locaux est sécurisé (code, badge, etc...), seul le responsable d'équipe dispose du moyen d'accès et est par conséquent chargé d'assurer l'accès aux agents affectés au présent marché (sauf disposition particulière dans les C.C.T.P. spécifiques).

En cas de perte ou de détérioration, les dispositions prévues précédemment sont applicables.

A l'issue de l'accord-cadre, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour de l'accord-cadre, au représentant du pouvoir adjudicateur, les moyens d'accès confiés.

2.7 - Locaux mis à disposition du personnel chargé d'exécuter les prestations

Dans la mesure du possible, un local est mis à la disposition de l'équipe en charge du nettoyage pour le dépôt de ses effets personnels.

Des locaux ou parties de locaux sont réservés au rangement des matériels, des produits et au stockage des consommables.

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent systématiquement être fermés à clé. Le pouvoir adjudicateur ne peut être tenu pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux.

Le stock pour les produits et les consommables sanitaires est limité aux quantités requises pour une durée d'un mois et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné ou stocké en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par le représentant du pouvoir adjudicateur et aux frais du titulaire.

Les locaux mis à disposition doivent être nettoyés régulièrement et au terme de l'accord-cadre après évacuation des produits et matériels appartenant à l'entreprise.

Il est interdit d'utiliser tout autre local. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

Les autolaveuses qui restent dans les locaux du pouvoir adjudicateur sont placées dans local adapté muni d'une aération et d'une alimentation électrique selon les normes de sécurité en vigueur et dans les conditions fixées par le présent CCTC.

2.8 - Mise à disposition de fluides et énergie

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par le pouvoir adjudicateur.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant du pouvoir adjudicateur sur chaque site. Les appareils du type autolaveuse, mono brosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises ondulées ou 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, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant du pouvoir adjudicateur sur chaque site qui étudiera la demande.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

2.9 – Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à assurer, pour les prix définis à la DPGF et au bordereau des prix unitaires, les prestations énumérées dans le CCTP propre à chaque lot en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

2.9.1 – Encadrement du personnel

Le titulaire de l'accord-cadre recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire de l'accord-cadre conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site du pouvoir adjudicateur.

Il détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Il est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter du pouvoir adjudicateur.

Les responsables d'équipe désignés **devront être formés aux méthodes de management** et devront obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire, cf. article 2.4 du présent CCTC).

Les responsables assurent notamment :

- la distribution des tâches à effectuer, conformément aux plannings d'exécution des prestations ;
- la sécurité du personnel et des biens ;
- la surveillance de la bonne exécution des prestations ;
- l'évaluation du travail et la vérification de la qualité ;
- la liaison avec le représentant sur site du pouvoir adjudicateur.

Il est en relation permanente avec le pouvoir adjudicateur et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

Le pouvoir adjudicateur fournit avant le commencement des prestations la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si le pouvoir adjudicateur rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

2.9.2 – Le personnel œuvrant

Pour la réalisation des prestations, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire de l'accord-cadre et ne peut en aucun cas être sous l'autorité du pouvoir adjudicateur.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire de l'accord-cadre.

Si le pouvoir adjudicateur rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

2.9.3 - Tenue de travail

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, lors de l'exécution des prestations, une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien et de propreté, comportant l'insigne spécifique (enseigne ou logo) de l'entreprise. Cette disposition s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire de l'accord-cadre. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

Il s'engage également à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

2.9.4 – Grève, absence, arrêt de travail et service minimum

Le titulaire met en place un système de contrôle des présences de son personnel.

En cas d'absence ou d'arrêt de travail ou de grève du personnel du titulaire de l'accord-cadre ou de ses sous-traitants, le titulaire doit en avertir immédiatement le pouvoir adjudicateur par tout moyen garantissant une traçabilité dès leur survenance (mail...).

Il s'engage à prendre les mesures indispensables afin de garantir des prestations consistant à assurer à minima :

- la prise en charge des blocs sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant ;
- la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles de l'ensemble des zones spécifiées à la DPGF dans les conteneurs prévus.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais, sans excéder 72h00.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, l'administration y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par l'administration.

2.10 – Moyens matériels du titulaire

Le titulaire de l'accord-cadre fournit l'ensemble des produits et matériels nécessaires à la bonne exécution de l'ensemble des prestations de nettoyage prévues au marché.

Ces produits et matériels doivent être conformes à l'ensemble des spécifications environnementales définies à l'article 5 ci-après.

Ainsi, le titulaire de l'accord-cadre doit mettre à la disposition de son personnel le matériel nécessaire et adapté à la bonne exécution des prestations demandées et ce dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Dans le cas où le titulaire s'est engagé, dans son offre, à mettre à disposition du matériel neuf pour l'exécution du marché, il devra remettre au pouvoir adjudicateur la preuve de l'achat de ce matériel au plus tard 15 jours à compter de la date de notification de l'accord-cadre. A défaut le pouvoir adjudicateur appliquera les pénalités prévues au CCAP.

Tous les produits de nettoyage et d'entretien, tous les consommables nécessaires, sont à la charge du prestataire (sauf mention contraire dans le CCTP).

2.11 - Communication entre le pouvoir adjudicateur et titulaire de l'accord-cadre

Outre le cahier de liaison (ou tout autre dispositif informatisé utilisé par le titulaire) mis en place sur chaque site d'exécution des prestations, différents niveaux de communication peuvent être établis avec le titulaire de l'accord-cadre, afin de s'engager dans une démarche d'amélioration constante de la qualité.

2.11.1 - Réunions programmées

Sur chaque site, des réunions auxquelles participeront obligatoirement les représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire de l'accord-cadre (représenté à minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial), peuvent être programmées périodiquement afin d'assurer un suivi régulier de la prestation (à minima une fois par an).

Leur programmation et leur durée sont fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution des prestations.

2.11.2 – Réunions ponctuelles à la demande du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur peut à sa convenance provoquer une rencontre avec le titulaire de l'accord-cadre, à la laquelle le responsable de l'encadrement et de la coordination du personnel du titulaire sur

le site concerné doit obligatoirement participer, afin d'examiner d'éventuels dysfonctionnements dans la mise en œuvre, la réalisation et/ou la qualité des prestations.

En cas d'absence à ces réunions programmées ou ponctuelles, le titulaire de l'accord-cadre s'expose à des pénalités (cf. C.C.A.P).

2.12 Plan de progrès annuel

Au plus tard 12 mois après notification du marché et jusqu'à la fin du marché, le titulaire met en place un plan de progrès annuel. Un plan de progrès est une démarche contractuelle qui vise à améliorer la performance, la productivité et la qualité du marché. Il s'agit de définir des objectifs partagés entre le titulaire et le représentant du pouvoir adjudicateur portant sur des points clefs d'amélioration et d'établir ensemble un plan d'action annuel intégrant les conditions de réussite, les contraintes et les acteurs concernés.

Ce plan de progrès annuel propose donc une optimisation du cahier des charges et des gains de productivité. Le gain financier éventuel proposé par chaque plan de progrès est partagé à part égale entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur. Le gain financier qui revient au pouvoir adjudicateur vient en réduction du coût des prestations forfaitaires (hors fournitures des consommables sanitaires). Le nouveau prix forfaitaire du marché fera l'objet d'un ordre de service du pouvoir adjudicateur qui sera notifié au titulaire. Un bon de commande rectificatif sera émis le cas échéant.

Ces plans de progrès sont composés de plusieurs volets : technique, qualitatif, social et économique. L'article 3.2 du présent CCTC apporte des précisions relatives aux modifications susceptibles d'être intégrées dans le marché via le plan de progrès pour chacun de ces volets. Ils sont proposés par le titulaire et conditionnés à l'accord du représentant du pouvoir adjudicateur.

Afin de contrôler la mise en œuvre du plan de progrès, les différents contrôles prévus à l'article 6 du présent CCTC peuvent s'appliquer et une ou deux réunions de suivi peuvent être organisées à la demande du représentant du pouvoir adjudicateur. Les réunions de suivi permettront de vérifier l'application et la mise en œuvre du plan de progrès et de déterminer des actions correctrices en cas de non réalisation d'un ou de plusieurs objectifs du plan de progrès.

ARTICLE 3 : MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES

3.1 - Délai de mise en place, durée et délai d'exécution des prestations

3.1.1 - Délai de mise en place des prestations

Dans le cadre de l'exécution de prestations programmées, chaque bon de commande précise le cas échéant le délai de mise en place selon les prestations listées à la DPGF.

Dans le cadre de l'exécution de prestations à la demande qui sont exécutées à la demande du pouvoir adjudicateur, aucun délai de mise en place des prestations n'est nécessaire.

3.1.2 - Durée d'exécution des prestations

La durée d'exécution maximale d'un bon de commande est de 1 an sauf pour les prestations à la demande (durée maximale précisée dans le CCAP).

3.1.3 - Délai d'exécution des prestations à la demande

Dans le cadre de l'exécution de prestations à la demande qui sont exécutées à la demande du pouvoir adjudicateur le délai d'exécution est porté sur le bon de commande.

3.2 – Modalités de commande des prestations à la demande

Les prestations à la demande font l'objet d'un bon de commande adressé au titulaire par le pouvoir adjudicateur indiquant notamment la quantité commandée, le prix unitaire ou le prix forfaitaire et le montant total de la prestation.

Ces prestations ne pourront en aucun cas faire l'objet d'un devis de la part du titulaire.

Cependant, dans le cadre d'une commande de nettoyage du vitrage au m2 (donc hors commande du forfait vitres) il sera demandé au titulaire un accompagnement du pouvoir adjudicateur afin de lui permettre de choisir la ou les prestation(s) de nettoyage des vitres figurant au BPU, la ou les plus adaptée(s) au besoin.

3.3 – Modifications issues du plan de progrès

En vue d'optimiser le cahier des charges le titulaire présente au pouvoir adjudicateur, au plus tard deux mois avant la date de la révision des prix, sa proposition pour la mise en place d'un plan de progrès technique, qualitatif, social et économique.

Le bénéfice économique de ce plan de progrès est partagé à parts égales entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur comme décrit à l'article 2.12 du présent CCTC.

Ce plan de progrès daté et signé du titulaire décrit les modifications apportées au cahier des charges comme suit :

- volet technique et qualitatif : prestations optimisées (en termes de fréquences, de matériels et consommables utilisés, etc.) et ne contrevenant pas à l'obligation de résultat ;
- volet social : dispositifs mis en place au bénéfice des personnels du titulaire ;
- volet économique : réduction du montant des prestations forfaitaires.

ARTICLE 4 : CONSIGNES PARTICULIERES CONCERNANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE

4.1 – Confidentialité

Le titulaire et ses salariés ainsi que ses éventuels sous-traitants s'engagent à ne pas divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont ils ont ou auraient pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de prestations.

4.2 – Protection des installations

Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin.

Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel n'est tolérée.

Tout dommage causé aux installations, équipements, mobiliers et aux usagers sont à la charge du titulaire.

Pour permettre l'exercice d'un nettoyage optimum, le personnel peut déplacer le mobilier. Néanmoins, il doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place dans l'état initialement trouvé pour le bon fonctionnement des locaux.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par la personne publique. Les engins de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Les produits et matériels doivent assurer la conservation des surfaces traitées et ne pas être susceptibles de détériorer les surfaces nettoyées. Ils doivent être compatibles avec les lieux dans lesquels ils sont utilisés.

Les sols ne doivent présenter aucune tache, aucune détérioration, ni débris de quelque sorte que ce soit.

Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses.
L'utilisation des matériels ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

Le responsable de site peut interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers sans que le titulaire puisse en demander dédommagement.

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

Le travail en hauteur (échafaudages, nacelles ...) est obligatoirement conforme à la réglementation.

L'utilisation d'échelles est formellement interdite.

Le titulaire doit utiliser les moyens de levage appropriés (nacelle, camion nacelle, etc.) afin de respecter les règles de sécurité et être en accord avec la réglementation en vigueur.

Les fenêtres, une fois lavées doivent impérativement être verrouillées afin que celles-ci ne basculent pas intempestivement, la responsabilité du titulaire étant engagée.

Avant l'utilisation d'un camion nacelle, le titulaire doit prendre contact avec la Direction de l'aménagement de la DGD PAT pour programmer l'intervention (à fixer en fonction des conditions météorologiques et de leur conséquence sur la capacité de portance des sols) et établir un état des lieux contradictoire avant et à l'issue de la prestation.

L'éventuelle remise en état des pelouses est à la charge du titulaire.

Lors de l'entretien des surfaces vitrées, si des dispositifs autocollants ou fixes de signalétique sont en place, le titulaire doit entretenir les surfaces sans endommager les dits dispositifs. En cas de dommage, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exiger le remplacement qui se fait à la charge du titulaire.

Le titulaire de l'accord-cadre doit s'assurer que les eaux usées sont systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un (en cas d'absence de vidoir, le titulaire de l'accord-cadre évacuera ses eaux usées dans les sanitaires, ceux-ci sont systématiquement nettoyés ensuite au moyen de détergent bactéricide).

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

La non observation de ces consignes donne lieu à l'application des pénalités forfaitaires définies dans le C.C.A.P.

4.3 - Laboratoires

Voir mentions spécifiques dans le CCTP le cas échéant.

4.4 - Ascenseur et/ou monte-charge

De façon générale (et sauf exception au présent document), si le bâtiment dispose d'un ascenseur et/ou monte-charge, son utilisation est autorisée sauf en situation de travail isolé. Dans ce cas, l'agent doit mettre le matériel dans l'ascenseur ou monte-charge, prendre l'escalier et récupérer son matériel à l'arrivée. Toutes autres consignes sont établies lors de la réunion préparatoire avec le prestataire.

4.5 - Fin de service

Après chaque passage dans les lieux à nettoyer, les équipes doivent veiller à :

- Fermer correctement toutes les fenêtres ;
- Éteindre les lumières des locaux non occupés ;
- Fermer à clé les portes des locaux non occupés ;
- Fermer le local dont le personnel dispose après rangement des produits et matériels ;

- Signaler sur le cahier de liaison toute anomalie constatée (porte ou store ne fermant pas, problème électrique, éclairage, etc.) ;
- Fermer les portes donnant sur l'extérieur.

4.6 - Interdictions

- Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment ;
- Il est formellement interdit de monter sur des sièges pour l'exécution des travaux ;
- Le branchement sur des prises ondulées signalées par un fond rouge est interdit : ces prises étant strictement réservées aux matériels informatiques ;
- Le branchement simultané de plusieurs matériels électriques sur la même prise ordinaire, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit. Il est également formellement interdit de débrancher un appareil branché préalablement par les personnels ou usagers de l'université, même momentanément, pour utiliser l'arrivée du courant ; Il y a donc lieu de prévoir les rallonges nécessaires.
- L'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment du matériel informatique, des appareils téléphoniques et copieurs) est interdit.
- Il est strictement interdit de venir accompagner de tierces personnes étrangères au service d'entretien des locaux.

4.7 - Consignes particulières

- Les poussières, détrit, ordures, papiers, etc., provenant du nettoyage, doivent être déposés par l'équipe du prestataire dans des poubelles et conteneurs mis à disposition par l'université ;
- Les sacs poubelles supérieurs à 30 litres ne doivent pas être réutilisés mais systématiquement remplacés ;
- Une grande partie des locaux étant équipés d'ordinateurs, et notamment les bureaux, il est demandé au titulaire d'en assurer un entretien tendant à limiter le déplacement de poussière ;
- Le contenu des seaux et autres récipients de nettoyage doit être vidé dans les sanitaires. La chasse d'eau doit être systématiquement tirée et les sanitaires nettoyés au moyen d'un détergent bactéricide après vidage des seaux ;

Si le bâtiment dispose d'une douche, et après autorisation du représentant du pouvoir adjudicateur, celle-ci peut être utilisée pour rincer le gros matériel à l'unique condition qu'elle soit systématiquement nettoyée (bac et faïence) au moyen d'un détergent bactéricide après usage.

- Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet et mis à la disposition par l'Université. L'usage de bacs de rétention pour le stockage des produits chimiques est obligatoire.

4.8 - Mesures d'hygiène et de sécurité à respecter en cas d'intervention sur site dans le cadre d'une crise sanitaire

Toute personne (titulaire, cotraitant, sous-traitant, livreur...) intervenant en cours d'exécution du contrat doit respecter les préconisations sanitaires gouvernementales applicables au moment de l'exécution des prestations.

Par ailleurs, toutes les mesures sanitaires complémentaires qui seraient imposées par l'Université Grenoble Alpes devront impérativement être respectées par les personnes citées ci-dessus, notamment le port du masque et de gants lorsque ceux-ci sont rendus obligatoires par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est invité à contacter le représentant du pouvoir adjudicateur avant de se rendre dans les locaux au titre de l'exécution du marché afin de connaître les éventuelles mesures sanitaires complémentaires exigées par l'Université.

En cas de non-respect des préconisations et mesures sanitaires mentionnées ci-dessus, l'Université Grenoble-Alpes se réserve le droit de refuser l'accès à ses locaux ou d'exiger que ceux-ci quittent les locaux sans délai.

Tout frais supplémentaire qui en découlera (ex : fourniture des équipements de protection des agents...) sera exclusivement supporté par le titulaire.

ARTICLE 5 : SPECIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

Afin de répondre aux préoccupations environnementales de l'Université Grenoble Alpes, certains enjeux et objectifs environnementaux ont été identifiés pour ce marché.

Ainsi, deux champs d'actions principaux permettent d'améliorer la qualité écologique d'une prestation de nettoyage des locaux :

1. L'utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique ;
2. Les pratiques socio et écoresponsables de l'entreprise.

5.1 - Utilisation de produits, consommables et matériels de qualité écologique

Au démarrage du marché et tout au long de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur peut vérifier que les produits utilisés par le titulaire sont conformes aux spécifications ci-après. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au CCAP sont appliquées.

5.1.1 - Produits de qualité écologique

Nettoyants universels et nettoyants pour sanitaires

Considérant qu'un écolabel constitue une reconnaissance officielle de la qualité écologique d'un produit, l'université considère que la conformité d'un nettoyant universel et nettoyant pour sanitaires aux exigences d'un écolabel officiel ou équivalent atteste du caractère écoresponsable de ce produit.

Ainsi, les détergents destinés au nettoyage ordinaire des surfaces fixes (telles que sols, murs et plafonds) et les détergents destinés à l'enlèvement ordinaire de la saleté dans les, blocs sanitaires, douches, toilettes, points cafétérias existants, bureaux, etc. doivent avoir des performances environnementales répondant aux exigences de l'écolabel européen « Nettoyants multi-usages ou sanitaires » ou équivalent.

Produits destinés à des applications spéciales, tels que les "produits à dosage automatique", les détartrants ou les désinfectants

Les produits destinés à des applications spéciales, tels que les « produits à dosage automatique », les détartrants ou les désinfectants ne doivent pas contenir des substances qualifiées par les phrases suivantes de risques dans leur composition commerciale :

- R42-R43 (substances sensibilisantes)
- R40- R45-R46-R49-R60-R61-R62-R63-R68 (CMR 1,2 et 3)
- R 54- R55 –R56 – R57 – R58 – R59 (dangers pour l'environnement)
- R39 (effets irréversibles)

Biodégradabilité des produits

Les produits de nettoyage doivent avoir un niveau de biodégradabilité aérobie des tensioactifs à 60% atteint en 28 jours (Test OCDE 311, test ISO 11734 ou test ECETOC n°28).

Concentration des produits

Dans la mesure du possible, le titulaire doit utiliser des produits concentrés afin de limiter la consommation de ressources, de diminuer les déchets d'emballages et de réduire la pollution liée aux transports.

Le produit prêt à l'emploi ne doit pas générer d'étiquetage de danger (toxique, nocif, dangereux pour l'environnement, corrosif, inflammable).

En cas d'utilisation de contenants sans étiquette ou de centrale de dilution le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander les factures d'achat des produits mis œuvre par le prestataire afin de vérifier que ceux-ci sont conformes aux exigences du présent CCTC.

Dispositifs de dosage

Des dispositifs de dosage (dosette, flacon doseur, pompe manuelle, système de dilution automatique) sont mis en œuvre afin de limiter les risques pour le personnel et la surconsommation de produit.

Emballage

Le titulaire de l'accord-cadre doit favoriser les produits ayant un emballage rechargeable et réutilisable. A minima, les emballages doivent être recyclables.

Tous les contenants doivent être étiquetés. Les produits et les risques encourus doivent être clairement identifiés (codes couleur, pictogramme, etc.). Le titulaire doit fournir des instructions et préconisations afin d'éviter le surdosage des produits utilisés.

5.1.2 - Consommables de qualité écologique

Le titulaire ne doit pas utiliser de lingettes jetables.

Il doit privilégier l'usage de consommables réutilisables tels que les lavettes en microfibres.

5.1.3 - Matériels de qualité écologique

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels à vapeur.

Les systèmes d'aspiration doivent être équipés de filtres absolus.

Le titulaire doit privilégier l'usage de matériels économes en énergie et économes en eau.

5.2 - Pratiques socio et éco-responsables de l'entreprise

5.2.1 - Horaires d'exécution des prestations en journée

Les interventions ont lieu à l'intérieur de la plage horaire déterminée par la fiche de site propre à chaque bâtiment (voir CCTP), l'horaire exact étant fixé en concertation entre le titulaire et le responsable de site.

En accord avec le représentant du pouvoir adjudicateur et pour certains sites, le titulaire peut favoriser et faire progresser le travail en journée ou au minimum en continu de façon à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés ainsi que le cas échéant la progression de temps plein des agents de propreté.

5.2.2 - Formation

Le titulaire s'assure que ses agents de propreté sont formés régulièrement à l'organisation du travail (zones de travail, équipements, rangement, etc.), l'utilisation du matériel, la manutention et les bonnes postures, la lecture des étiquettes, les règles de manipulation et le dosage des produits, la toxicité des produits, les risques électriques, la prévention des accidents, l'utilisation d'équipement de protection individuelle adaptée, les premiers soins et l'alerte des premiers secours.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'exiger les attestations de formations datées et signées des personnes affectées sur les sites ainsi que le rapport social annuel de l'entreprise. En cas d'absence de production sous 5 jours, le pouvoir adjudicateur ou son représentant convoquera le titulaire afin que celui-ci justifie la non-production.

5.2.3 - Acheminement du personnel

L'Université Grenoble Alpes est favorable à ce que le titulaire porte une attention particulière à la prise en compte de l'acheminement du personnel vers les sites d'intervention, en raison de la multitude de sites à prendre en charge, de l'isolement de certains d'entre eux, de leur absence ou mauvaise desserte

par les transports en communs (fréquences, horaires, etc.). Cette prise en compte peut résulter de la politique de déplacement de l'entreprise.

5.2.4 - Gestion des ressources

L'Université exige du prestataire que celui-ci sensibilise les agents affectés sur site aux pratiques qui limitent l'éclairage systématique de tous les locaux lors de la prestation et limitent les déperditions thermiques. En général, l'aération des locaux est à effectuer en fonction des conditions atmosphériques (en hiver ouverture des fenêtres seulement les 10 minutes nécessaires à l'aération des locaux, sauf prescriptions particulières)

Une attention particulière est également portée sur les consommations d'eau.

5.2.5 - Gestion des déchets

L'Université attend du prestataire que la collecte des déchets se fasse dans des bacs spécifiques mis en place à cet effet, le cas échéant. Le prestataire s'assurera que ces déchets sont regroupés et évacués dans la zone de stockage dédiée.

L'évacuation des déchets en verre vers les colonnes à verre n'est pas à la charge du prestataire.

Tri des déchets : Dans la plupart des bâtiments, l'université a mis en place des poubelles de tri des déchets dans les couloirs et les espaces de convivialité. Dans ce cas, les prestations de vidage de poubelles décrites dans le CCTP et la DPGF ne concerneront que les couloirs et espace de convivialité et il n'est plus demandé de vidage de poubelles pour les bureaux, salles de cours et salles de réunion. Les équipes de nettoyage du titulaire devront respecter les consignes de collecte et de tri et déposer chaque type de déchets dans le container correspondant. A défaut le pouvoir adjudicateur pourra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 6 : CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

6.1 - Autocontrôles

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le cahier de liaison (ou tout autre dispositif informatisé utilisé par le titulaire et accessible par le pouvoir adjudicateur).

6.2 Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l'administration et le titulaire. Toutefois un contrôle peut se dérouler et est validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés
- les contrôles à la demande
- les contrôles inopinés

6.2.1 Les contrôles programmés

Les contrôles programmés ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le titulaire et le représentant du pouvoir adjudicateur procèdent ensemble à leur programmation à des dates prévisionnelles sur une période longue au maximum de six mois.

La date et l'heure du contrôle sont confirmées au titulaire par courriel et/ou télécopie, au minimum 48 heures avant le contrôle. Le titulaire prend toute disposition pour être présent.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage et avant réoccupation des locaux par les agents.

Les contrôles programmés auront lieu une fois par trimestre.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.2.2 Les contrôles à la demande

Lorsqu'il le juge nécessaire, indépendamment de la programmation des contrôles, le représentant du pouvoir adjudicateur peut être à l'initiative de la mise en place d'un contrôle contradictoire.

Il en informe le prestataire dans un délai raisonnable. En l'absence de réponse du prestataire ou en cas d'impossibilité de fixer une date avec celui-ci, le représentant du pouvoir adjudicateur peut avoir recours à un contrôle inopiné, prévu à l'article 6.2.3.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.2.3 Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l'administration.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat au plus tard douze heures maximum à la suite de la réalisation de ce contrôle inopiné par le représentant du pouvoir adjudicateur.

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

6.2.4 Information de la fiche de contrôle

La fiche de contrôle ainsi que la fiche explicative sur la méthode à utiliser figurent en annexe au présent CCTC.

Les modalités du contrôle sont les suivantes :

- il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note :
note 4 = très bon, note 3 = bon, note 2 = moyen note 0 = mauvais ;
- le contrôle peut être effectué dans toutes les zones (« circulations, halls, ascenseurs et escaliers », « bureaux et banques d'accueil », « salles de réunion », « salles de classe », « amphis », « laboratoires », « appartements », « espaces détente », « sanitaires », « containers », « abords extérieurs », « espaces spécifiques », « laboratoires », « appartement », « surfaces vitrées » et « entretien général poussé du bâtiment ») avec un **nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones** ;
- le contrôle doit porter sur un **échantillon** de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone ;
- l'échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.

- à l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note) ;
- la notation du point de contrôle porte sur le **résultat** de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc. En cas de mauvais résultat dû à l'inexécution répétée d'une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité de 75%, des réfections sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP.

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l'administration et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d'y porter des observations.

6.3 Suivi quotidien du site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison broché et paginé (ou autre dispositif informatisé utilisé par le titulaire), mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

- vérifie que les prestations programmées et les prestations à la demande ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en terme de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (ou tout autre dispositif informatisé utilisé par le titulaire) portant mention de la date, heure et signature à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.