



CAHIER DES CALUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Prestations de nettoyage des locaux de l'université de Savoie
Mont-Blanc (USMB)**

Consultation n°2026-09S

Université Savoie Mont Blanc
27 Rue Marcoz
BP 1104
73011 CHAMBERY CEDEX

L'attention des candidats est attirée sur le fait que certaines pièces complémentaires sont annexées à ce document (Annexe 1 : Dispositions particulières, Annexe n°2 : Gammes opératoires, Annexe n°3 : Grilles de seuils d'acceptabilité)

Table des matières

1. OBJET	3
2. DESCRIPTIF DU PRESENT CONTRAT	3
3. MOYENS FOURNIS PAR L'UNIVERSITE ET LE TITULAIRE	5
4. TECHNIQUE DE NETTOYAGE PAR IMPREGNATION	9
5. COMPORTEMENT DU PERSONNEL DU TITULAIRE.....	10
6. CONTROLE DU VOLUME HORAIRE ET TRAÇABILITE	10
7. GESTION DES DECHETS	11
8. ETAT DES LIEUX.....	12
9. OUVERTURE, FERMETURE DES SITES ET HORAIRES D'INTERVENTION.....	12
10. COMMUNICATION ENTRE LE PRESTATAIRE ET L' ETABLISSEMENT.....	13
11. FORMATION ET EVALUATION DES COMPETENCES DU PERSONNEL REPRIS PAR LE TITULAIRE.....	13
12. ENCADREMENT DU PERSONNEL.....	14
13. PLAN DE DEMARRAGE	15
14. SIGNALEMENT D' ANOMALIES	15
15. SECURITE	15
16. PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE	18
17. EVALUATION DES MOYENS MIS EN OEUVRE	19
18. EVALUATION DES RESULTATS OBTENUS	20
19. DEROULEMENT D'UN CONTROLE QUALITE.....	20
20. TERMINOLOGIE APPLICABLE A L'ENSEMBLE DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	23
21. PIECES COMPLEMENTAIRES.....	26

1. OBJET

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations permettant d'assurer le nettoyage de locaux de l'Université.

Les nomenclatures des locaux de l'Université concernés par le présent contrat sont définies dans les dispositions particulières (annexe n°1 du CCTP). Cette annexe a vocation à préciser les prestations qui sont attendues. Dans son silence, ce sont les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières qui s'appliquent.

Les superficies, concernant les locaux à entretenir, sont données à titre indicatif et n'engagent pas l'Université.

Le présent CCTP utilise la terminologie à utiliser dans le domaine des activités de service de nettoyage industriel telle que décrite dans la norme NF X50 – 790 « Activités de service de nettoyage industriel - Lexique de la propreté ».

Limites des prestations :

Ne sont pas inclus dans les prestations les éléments suivants :

- Les objets personnels (cadre, bibelot...),
- Les plantes vertes,
- Le matériel informatique,
- Les toitures,
- Les espaces verts,
- Le nettoyage des façades extérieures de l'Université,
- Les équipements de bureaux (claviers informatiques, stores, ...) à l'exception des zones accessibles au public,
- Le nettoyage intérieur des mobiliers,
- Les locaux techniques (électriques, chaufferies...),
- D'une manière générale toute surface ou élément non défini dans les fiches qualitatives des différentes familles de locaux ou dont la hauteur d'accès est supérieure à 3,00 mètres.
- Les vitreries autres que celles définies dans les pièces du présent contrat.

2. DESCRIPTIF DU PRESENT CONTRAT

L'annexe n°1 du présent CCTP définit les spécificités d'intervention propres à chaque site. Ce document répertorie notamment :

- Les périodes de fermeture totale : aucune prestation régulière n'est attendue ;
- La saisonnalité des activités : distinction entre les périodes de "Haute Saison" (pleine activité) et de "Basse Saison" (fréquences d'entretien adaptées) ;
- Les périodes d'interruption pédagogique : phases caractérisées par l'absence d'étudiants mais impliquant le maintien des prestations pour le personnel administratif et enseignant présent.

Le titulaire s'engage à réaliser ses interventions dans le strict respect des plages horaires et hebdomadaires fixées dans ladite annexe.

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

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

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

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

- Le respect des engagements contenus dans son mémoire technique concernant le matériel qu'il prévoit de déployer sur les sites de l'Université pour réaliser les prestations de nettoyage. Cet engagement concerne tout autant le nombre des matériels (chariots, mono brosses...) que leurs spécifications techniques.
- De même les produits de nettoyage utilisés devront obligatoirement être conditionnés dans leurs emballages d'origine, étiquetés en français et sur les étiquettes devront figurer les pictogrammes de sécurité et autres consommables (sacs poubelles...) utilisés par le titulaire devront correspondre aux fiches produits transmises à l'appui du mémoire technique.
- Le volume horaire d'intervention sur site, ainsi que le temps de présence du personnel non-œuvrant, doivent être strictement conformes au cadre de réponse produit par le candidat. À cette fin, le titulaire déploie obligatoirement un système d'horodatage permettant de justifier de l'adéquation entre les moyens humains mobilisés et les engagements contractuels. Le titulaire s'engage sur l'obtention d'un niveau de propreté conforme aux exigences qualités décrites dans le présent CCTP.

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

3. MOYENS FOURNIS PAR L'UNIVERSITE ET LE TITULAIRE

3.1 MOYENS A LA CHARGE DE L'ETABLISSEMENT

3.1.1 LOCAUX MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

- Locaux de stockage des petits matériels et des consommables :

Des locaux de stockage fermant à clé seront mis à la disposition du titulaire par l'Université pour y entreposer les produits, les matériels et les consommables destinés à l'exécution du contrat.

Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

L'entretien de ces locaux de stockage est à la charge du titulaire.

3.1.2 ENERGIE ELECTRIQUE ET EAU MISE A DISPOSITION

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations seront assurées dans la mesure des moyens techniques par l'Université.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec l'Université (en lien avec les responsables techniques de site). Les appareils du type mono-brosse 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 contrat ou à en faire la demande auprès du responsable technique du site.

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

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

Il appartiendra au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques, des machines à café et des machines à photocopier) lui est absolument interdit. Le téléphone ne pourra être utilisé que pour appeler les services de secours.

3.1.3 MISE A DISPOSITION DE MATERIELS

Aucun matériel n'est fourni par l'Université.

L'installation de machines à laver le linge est laissée à l'initiative et à la charge du prestataire. Ce dernier assure la fourniture de tous les produits nécessaires au lavage (hors fluides), ainsi que la maintenance de ses équipements.

3.1.4 MISE A DISPOSITION DE CONSOMMABLES DE NETTOYAGE ET DE PRODUITS DE NETTOYAGE

Aucun consommable de nettoyage ni produit de nettoyage n'est fourni par l'Université pour l'exécution des prestations.

3.1.5 APPAREIL DE MESURE ET D'EVALUATION

Le matériel de mesure et d'évaluation nécessaire à la vérification des résultats des prestations est le suivant :

- Echelle de Gris modèle joint au présent dossier (pièce complémentaire n° 1),

Cette échelle de gris est mise à disposition afin que l'Université et le titulaire aient le même instrument de mesure.

3.2 MOYENS A LA CHARGE DU TITULAIRE

3.2.1 GESTION DES CONSOMMABLES SANITAIRES

Le titulaire devra fournir l'ensemble des consommables (papier hygiénique, savon liquide, essuie-mains papier) et supports adaptés (y compris leur pose) en quantité nécessaire et suffisante par rapport aux consommations transmises à titre indicatif dans l'annexe 4 du CCTP. Un stock de 5 appareils de chaque type (distributeurs de savon, papier WC, essuie-mains), inclus dans le forfait, sera présent sur chaque campus ainsi que des pièces de rechange, pour réaliser leur maintenance.

La fourniture, la pose et la maintenance des distributeurs est incluse aux modalités de ce marché, pour les bâtiments existants lors de la notification du marché, et pour tout futur bâtiment.

- ☐ le distributeur de savon comportera un système à poussoir ou à tirette pour une utilisation à forte fréquence ou en fonction des secteurs et/ou des bâtiments des distributeurs. Autant que possible, ces distributeurs disposeront d'un réceptacle afin de récupérer le contenant en cas de fuite.
- ☐ le distributeur de papier hygiénique est conçu pour accueillir deux rouleaux pour permettre la fin d'utilisation des rouleaux.
- ☐ les distributeurs d'essuie-mains seront équipés d'un système automatique du découpage de la bobine avec une poignée latérale d'entraînement en cas de rupture.

Tous les appareils seront équipés d'un système permettant de vérifier l'état de consommation sans ouverture et d'un système de verrouillage anti-vandale.

Le titulaire devra fournir :

- ☐ du savon ph neutre, hypoallergénique, sans paraben et Eco labellisé
- ☐ du papier hygiénique en bobines prédécoupées de 400ml environ, minimum 2 plis de 16gr/m2 pur ouate de cellulose- Eco labellisé
- ☐ de papier d'essuyage à main en bobine pure ouate de cellulose – 2 plis –minimum 17.5gr/m2 par pli- Eco labellisé

Lors de chaque livraison le titulaire fournira par mail la copie des bons de livraison par bâtiment et/ou lieu de stockage. Le titulaire assurera l'approvisionnement et le stockage dans les locaux de ménage.

Les débits de consommables sont variables tout au long de l'année en raison du calendrier universitaire. Le pic d'activité pour l'ensemble des campus concerne la période de septembre année N à avril année N+1. Le titulaire adaptera les quantités livrées à ces contraintes.

Cette prestation concerne aussi la maintenance et le remplacement des distributeurs de consommables de façon à les maintenir en parfait état de fonctionnement. Cette maintenance devra être faite de façon systématique dès que nécessaire et dans un délai de 24 heures ouvrables maximum après constat et signalement par l'Université et/ou un intervenant du titulaire.

En cas de variation importante des mises à disposition de consommables, un ajustement des quantités et de leur coût forfaitaire pourra avoir lieu une fois par an (par avenant), à la hausse comme à la baisse à la demande du titulaire ou de l'université. Il pourra être effectué au regard de l'évolution du nombre d'étudiants.

Le titulaire s'engage à communiquer l'état de consommation annuelle de l'ensemble des consommables au plus tard le 31/01/N+1.

3.2.2 PRODUITS ET FOURNITURES DE NETTOYAGE A LA CHARGE DU TITULAIRE

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

Le titulaire met en œuvre pour l'exécution des prestations sur les sites les matériels et équipements décrits dans son mémoire technique y compris les sacs poubelles noirs (collecte des déchets) et les sacs transparents (collecte des déchets dans les circulations des Etablissements Recevant du Public (désigne ERP)) et utilise les produits ecolabellisés ou équivalents décrits dans son mémoire technique.

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

L'usage de pastilles pour urinoirs est proscrit.

Par ailleurs, le titulaire s'engage au suivi de l'évolution des réglementations et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction.

La liste des produits sera mise à jour à chaque changement. Le titulaire devra pouvoir garantir

la traçabilité de ses commandes de produits sanitaires destinés aux sites de l'Université, ainsi qu'un suivi de ses consommations et stocks.

Le stockage des produits et fournitures devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet immédiatement après livraison sur site. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

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

L'Université se réserve le droit :

- De faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi,
- D'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers,
- D'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée (lorsque les spécificités techniques des surfaces à nettoyer l'exigent). Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Dans certains cas l'Université fournira les fiches des techniques correspondant à l'entretien spécifique d'un sol.

3.2.3 MATERIEL A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire met en place dès le commencement d'exécution des prestations le matériel nécessaire à la bonne exécution du contrat.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires pour l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires indiqués par le correspondant technique ou l'interlocuteur unique. Aucune trace de passage ne doit être laissée par les engins dont le poids est compatible avec la résistance des différents sols.

Le titulaire utilise des chariots de ménage et/ou de lavage adaptés à la réalisation du tri sélectif.

Les matériels doivent être adaptés pour la réalisation de l'entretien des revêtements de sol (ex. : parquet...) présents sur les sites de l'Université. Le titulaire utilise des bandeaux de lavage différents pour l'entretien des sols des zones administratives (circulations), des zones sanitaires et des zones laboratoires.

Les matériels de nettoyage devront être mis à disposition des agents en nombre suffisant conformément au nombre indiqué dans le cadre de réponses technico-financier. Ces matériels devront être dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Ces matériels doivent être en parfait état d'utilisation et conformes à la législation en vigueur.

Une attention particulière est portée à l'état des fils électrique des équipements. Ces derniers doivent impérativement être intacts, sans aucune atteinte à l'intégrité des gaines de protection des câbles et, dans le cas contraire, devront être immédiatement changés par le titulaire.

A ce titre, le titulaire présente les matériels sur simple demande verbale de l'Université, pour

vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux est mis hors service et remplacé dans les plus brefs délais (48 heures maximum) par le titulaire à ses frais.

Le titulaire s'engage à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur et à en assurer un entretien régulier (en particulier pour les dispositifs d'aspiration).

Il est entendu que le titulaire prend 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 agents utilisant les matériels sont formés et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

L'Université impose l'utilisation d'aspirateurs munis de filtres HEPA. Aucun autre type d'aspirateur ne pourra être déployés sur les sites de l'Université Savoie Mont-Blanc.

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

3.2.4 TENUE VESTIMENTAIRE

Le titulaire fournit à son personnel permanent sur site une tenue vestimentaire identifiable (logo du titulaire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propreté.

Chaque agent devra avoir à sa disposition le nombre de tenues nécessaires pour garantir une tenue propre quotidiennement.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

4. TECHNIQUE DE NETTOYAGE PAR IMPREGNATION

Dans le cadre de sa politique de développement durable et de prévention de la santé au travail, l'Université préconise l'utilisation de la méthode de nettoyage par pré-imprégnation. Les candidats sont ainsi vivement invités à fonder leur organisation technique sur ce procédé, reconnu pour sa performance écologique et ergonomique.

Toutefois, le titulaire conserve la liberté de proposer toute autre méthodologie qu'il jugerait plus adaptée aux spécificités des sites, sous réserve d'en démontrer l'efficacité équivalente ou supérieure. Le choix de la méthode d'intervention et la pertinence des moyens associés (chariots, gestion et rotation des mops, formation des agents) seront appréciés dans le cadre de la valeur technique de l'offre.

Dans tous les cas, le titulaire reste responsable de la formation de ses personnels aux produits

fournis par l'université, ainsi que de l'entretien et du renouvellement quotidien des textiles de nettoyage (mops).

5. COMPORTEMENT DU PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire interdit à son personnel l'utilisation des téléphones portables personnels (sauf urgence vitale) et l'utilisation d'équipements permettant d'écouter de la musique lors de la réalisation des prestations.

Le personnel de l'entreprise doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers, et notamment par des nuisances sonores inutiles ou intempestives.

Il doit également faire preuve de la plus grande discrétion : les documents présents dans les locaux sont confidentiels et ne doivent pas être divulgués sous peine de sanction pouvant aller jusqu'au dépôt de plainte.

Le personnel du titulaire est astreint au respect du règlement intérieur de chaque site pour les parties le concernant. En particulier, le respect des horaires d'intervention est obligatoire. Si le personnel du titulaire déclenche, en dehors des horaires d'intervention prévus, un système d'alarme, il sera procédé à la refacturation des frais occasionnés.

6. CONTROLE DU VOLUME HORAIRE ET TRAÇABILITE

Le titulaire fournit à l'Université, **dès le démarrage des prestations**, la liste nominative du personnel, ses horaires et ses lieux de travail. Cette liste est tenue à jour et ses modifications éventuelles sont fournies à l'Université dans un délai maximum de 72h à compter de la modification.

Seules les personnes désignées par le titulaire et appartenant obligatoirement à l'entreprise seront autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du contrat. Le titulaire du marché s'interdit l'utilisation de sous-traitant sauf accord préalable avec le donneur d'ordre.

Si les prestations sont réalisées par des équipes différentes de celles intervenant quotidiennement sur les sites de l'Université, les responsables seront nommément désignés par le titulaire et leurs noms transmis à l'interlocuteur du site de l'Université.

L'Université se réserve le droit de demander au titulaire de faire la preuve du respect de ses engagements sur ce point (présence de son personnel durant les plages définies par l'Université, respect du volume horaire indiquée dans l'offre...).

Le volume horaire est susceptible de varier à la baisse (en raison de fermetures des sites, de jours fériés...), ou à la hausse (suite à des demandes d'interventions ponctuelles supplémentaires...) pour des raisons indépendantes de la volonté du titulaire. L'Université tiendra donc compte de ces éléments dans son appréciation.

La traçabilité d'exécution des prestations du titulaire concerne également le temps de présence et la fréquence d'intervention sur site du personnel non œuvrant.

Le titulaire doit mettre en place une fiche d'intervention dans tous les blocs sanitaires reprenant les opérations décrite dans la gamme opératoire GO2/2017. Cette fiche devra être signée à chaque intervention du personnel.

7. GESTION DES DECHETS

7.1 DECHETS SOLIDES

L'évacuation des déchets s'entend jusqu'aux lieux de stockage des containers qui peuvent être différents en fonction de l'organisation de chaque site.

Le titulaire doit se conformer aux règles du tri sélectif. Les déchets recyclables doivent être jetés dans les containers « déchets recyclés » et les déchets type « ordures ménagères » dans les containers « ordures ménagères ». Pour chaque site et/ou chaque bâtiment l'animateur de secteur prendra connaissance :

- du jour de ramassage des containers ou bennes « déchets ordures ménagères » et « déchets recyclés
- du lieu de stockage des containers ou bennes;
- toutes autres informations concernant la gestion de ces déchets.

Toutes les dispositions utiles seront mises en place afin que les déchets collectés ne génèrent aucune nuisance, notamment olfactive ou environnementale, pour les personnels des sites concernés. Si ce problème devient récurrent l'animateur de secteur représentant le titulaire préviendra le responsable logistique du site de l'Université afin que des solutions soient mises en place.

Le titulaire fournit les sacs poubelles en PEHD pour ses interventions sans surcoût supplémentaire. Ils seront différents en fonction :

- du type de déchets à collecter,
- de la dimension des poubelles intérieures et/ou extérieures utilisées.

Traitement des déchets type « ordures ménagères » :

La récupération des déchets type « ordures ménagères » sera réalisée avec des sacs poubelles ECO 17 microns ou type équivalent aux sacs à déchets gamme SUPERTENE VEGETAL.

Les sacs seront fermés et évacués après chaque intervention dans les containers « déchets ordures ménagères ».

Traitement des déchets recyclables :

Ces déchets (papier, petits cartons, bouteilles plastiques, cannettes, ...) sont collectés par les usagers dans des caisses de couleur.

Le titulaire prévoit des chariots de lavage à double compartiment pour les déchets (déchets ménagers et déchets recyclables). Ils sont installés dans chaque bâtiment et/ou zones d'intervention. Le titulaire met à disposition des sacs plastiques transparents 17 microns pour la récupération des déchets recyclables. Ceux-ci sont vidés après chaque intervention dans les conteneurs « déchets recyclés ».

L'évacuation des emballages se fera conformément à la réglementation en vigueur et au traitement des matériaux recyclables.

Particularité des contenants pour déchets spécifiques :

Les contenants balisés pour la collecte des produits radioactifs (trèfle noir sur fond jaune), du verre, des déchets biologiques ou chimiques, les cartouches d'encre et autre sont EXCLUSIVEMENT gérés par les services de l'USMB.

L'Université envisage de déployer des ilots de tri pour collecter le papier, les emballages plastiques, les OM, etc. Le prestataire devra, sur les sites où les ilots de tri seront installés, évacuer les déchets vers les moyens de collectes (bennes, bacs).

7.2 DECHETS LIQUIDES

Le titulaire utilise dans la mesure du possible les vidoirs ou, à défaut, les cuvettes WC (interdiction d'utiliser les lave-mains, les lavabos ou les douches).

Il est rigoureusement interdit de :

- vider les seaux d'eau souillée dans les lavabos, aux abords et entrée des bâtiments (risque de verglas en hiver), ou dans les caniveaux de récupération des eaux pluviales ;
- laisser des seaux ou du matériel rempli d'eau usée dans les locaux ;
- démonter les siphons ou autres appareils sanitaires pour s'approvisionner en eau.

En cas d'obstruction ou de dégradation des évacuations suite à un usage interdit, après signalement au titulaire, ce dernier sera tenu responsable et assurera, à ses frais, la remise en état de bon fonctionnement des évacuations concernées.

8. ETAT DES LIEUX

Le titulaire déclare parfaitement connaître les locaux dont il assure le nettoyage, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en la matière.

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

Dans ce cas, le titulaire le signale par écrit à l'Université dans un délai d'un mois à compter du commencement d'exécution des prestations.

9. OUVERTURE, FERMETURE DES SITES ET HORAIRES D'INTERVENTION

9.1 OUVERTURE ET FERMETURE DES SITES

Les responsables techniques de site fixent lors du commencement d'exécution les contraintes et les dispositions particulières d'ouverture et / ou de fermeture à respecter par le titulaire.

9.2 ORGANISATION DU TITULAIRE PAR SITE

Les périodes d'intervention pour chaque bâtiment sont définies au point 2 « Horaires d'intervention » des dispositions particulières de chaque site (annexe 1 au CCTP).

Le titulaire fournit le planning et les horaires d'intervention dans les locaux de l'Université en précisant les bâtiments ou étages de bâtiment. En cas de changement, ces plannings devront être actualisés.

10. COMMUNICATION ENTRE LE PRESTATAIRE ET L'ETABLISSEMENT

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

- Réunion de lancement du chantier :

Une réunion préalable d'information est réalisée entre l'Université et le titulaire au démarrage du contrat. Cette réunion permet de rappeler les objectifs attendus pour ce contrat et certaines modalités administratives.

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

- Communication sur site :

Le titulaire doit mettre en place un cahier de liaison sur l'ensemble des sites permettant de consigner les remarques diverses. Ce vecteur de communication n'est pas dirigé uniquement de l'Université vers le titulaire.

L'Université se réserve la possibilité de vérifier sur chaque site la présence d'un cahier de liaison et surtout la prise en compte des remarques qui y sont inscrites. Au minimum, devra figurer la mention prouvant que le titulaire prend connaissance des remarques qui y sont inscrites et y donne suite.

- Réunion de suivi :

Des réunions pour faire le point sur l'exécution du contrat seront organisées entre le responsable de l'entreprise de nettoyage et l'Université afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Ces réunions seront l'occasion de faire le bilan des résultats des audits qualité ainsi que sur les éventuels dysfonctionnements signalés par la composante. Sa programmation et sa durée (minimum une demi-heure) seront fixées par les deux parties concernées.

11. FORMATION ET EVALUATION DES COMPETENCES DU PERSONNEL REPRIS PAR LE TITULAIRE

A la prise du contrat, le titulaire établit une évaluation des compétences du personnel repris et transmet à l'Université, les résultats du bilan d'évaluation des besoins dans un délai de 3 mois.

Il réalise alors à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles, aux risques figurant sur le plan de prévention.

Le titulaire devra fournir les plans de formation sur chacun des sites à destination de son personnel intervenant à l'Université. 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.

Les frais de formation sont à la charge du titulaire.

12. ENCADREMENT DU PERSONNEL

Le titulaire désigne obligatoirement un Chef d'Équipe pour chaque lot du marché. Interlocuteur de proximité des responsables de site, il est présent durant les phases d'intervention. Non-œuvrant, ses missions principales sont :

- La distribution quotidienne des tâches et la surveillance de l'exécution ;
- Le respect de la discipline et des consignes de sécurité ;
- Le premier niveau de contrôle qualité ;
- La liaison directe avec les représentants de l'Université pour les besoins immédiats.

En appui des chefs d'équipe, le titulaire prévoit un **Agent de Maîtrise** (qualification MP1 ou MP2). Il est le garant de l'application rigoureuse du présent CCTP.

- **Expertise** : Il doit justifier d'une formation solide en hygiène et propreté et de compétences managériales avérées.
- **Suivi de site** : Il assure des visites régulières selon un planning prévisionnel communiqué à l'Université (ex: lundis et jeudis de 7h à 7h30). À chaque passage, il émarge obligatoirement le cahier de liaison.
- **Missions** : Il réalise les autocontrôles contradictoires, gère les remplacements, et remédie immédiatement aux dysfonctionnements constatés.

Le titulaire s'engage à former spécifiquement son personnel d'encadrement (Chefs d'équipe et Agents de maîtrise) aux exigences du présent CCTP et aux particularités des sites de l'Université.

- **Délai** : Cette phase d'information doit être finalisée au plus tard un mois après la notification du contrat. Les gammes opératoires doivent être communiquées à l'encadrement contre récépissé.
- **Disponibilité** : L'Agent de Maîtrise et le Chef d'Équipe disposent chacun d'un téléphone portable professionnel et sont joignables durant toute la durée des prestations pour engager des actions correctives immédiates.
- **Continuité** : En cas de changement de personnel d'encadrement, le titulaire en informe l'Université sous 8 jours calendaires et veille à ce que le remplaçant dispose de compétences et d'une formation équivalentes.

Le personnel du titulaire reste exclusivement soumis à l'autorité hiérarchique de ce dernier. Les agents reçoivent leurs directives uniquement de leur encadrement (Chef d'équipe ou Agent de Maîtrise), sauf situation d'urgence ou cas de force majeure.

13. PLAN DE DEMARRAGE

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

- Les plannings (horaires et jours d'intervention) des agents de nettoyage et de l'agent de maîtrise,
- La date de mise en place du matériel sur site et leurs modalités d'acheminement,
- Les fiches de présentation de l'agent de maîtrise **dédié au site son planning prévisionnel de passage sur le site**,
- La désignation d'un chef d'équipe
- Les modalités d'information et de communication du présent CCTP auprès de son personnel,
- Le nombre de moyens d'accès souhaités par site (clés, passes...),
- Modalités de mise en place de l'outil de traçabilité du volume horaire

14. SIGNALEMENT D' ANOMALIES

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

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

L'écrit de signalement mentionnera le nom du bâtiment et l'étage concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée.

15. SECURITE

15.1 FORMATION A LA SECURITE

Le titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations de nettoyage à mettre en application et respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière.

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité, notamment à l'utilisation des machines requises pour le nettoyage ou nettoyage en hauteur.

15.2 MOYENS MATERIELS A METTRE EN OEUVRE PAR LE TITULAIRE

Le matériel installé autant que nécessaire est neuf.

Autant que possible, des centrales de dilution seront installées par le titulaire dans les locaux ménage adaptés à recevoir ce type d'équipement afin de limiter les risques pour les personnels du titulaire et de l'université.

Le titulaire privilégie l'utilisation de matériels réduisant les consommations de produits d'entretien, d'énergie et d'eau, ainsi que ceux limitant la pollution de l'air intérieur (filtres puissants pour aspiration) et la pollution sonore.

Les machines devront répondre aux normes de sécurité en vigueur. En particulier, les machines électriques seront mises à la terre et leurs cordons d'alimentation seront maintenus en parfait état. Les chargeurs de batteries seront conformes aux normes.

Le matériel est dimensionné aux types de locaux à nettoyer.

Le matériel est affecté au bâtiment et/ou à une zone d'intervention. En aucun cas il ne devra être déplacé sans l'accord du responsable logistique de site.

Le titulaire doit entretenir correctement son matériel, et faire les réparations nécessaires, sans que cela porte préjudice aux prestations de nettoyage, du fait de l'immobilisation temporaire du matériel. L'entretien reste à la charge du prestataire. En cas de panne ou détérioration, il devra être réparé ou remplacé dans un délai maximum de 48 heures.

L'acheminement et l'utilisation des matériels ne doivent causer aucune dégradation aux biens mobiliers et immobiliers de l'administration ou occasionner une gêne pour les occupants des bâtiments. La remise en état des dégradations causées par l'inobservation des mesures ci-dessus sera à la charge du titulaire. L'administration se réserve le droit d'interdire du site les matériels susceptibles de causer des dégradations.

Pour chaque lot le titulaire et le responsable de site réaliseront un inventaire du matériel au moment de la mise en place du marché.

- **Matériels spécifiques pour le travail en hauteur :**

Les moyens d'accès aux éléments en hauteur sont à la charge du titulaire.

Le titulaire devra respecter toutes les consignes et les procédures de sécurité liées au travail en hauteur ainsi que la réglementation du Code du Travail. Les matériels utilisés (échafaudage, nacelle, échelles ...) seront conformes aux normes en vigueur et adaptés aux travaux à réaliser et à l'environnement du travail. L'Université Savoie Mont Blanc se réserve le droit d'interdire des matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations ou de présenter un danger.

Le personnel sera formé et habilité pour ces travaux. L'Université se réserve le droit de demander à tout moment le titre d'habilitation des salariés de l'entreprise. L'entreprise est réputée avoir pris connaissance des conditions d'accessibilité, de stabilité et de l'existence de points d'ancrages lors de la visite des locaux. En cas de difficultés particulières relevées lors de la visite des locaux, l'entreprise devra obligatoirement en faire mention lors de la remise des offres.

- **Innovation et Cobotisation (Variante autorisée) :**

L'Université Savoie Mont-Blanc encourage l'introduction de solutions innovantes visant à améliorer les conditions de travail des agents tout en garantissant une qualité de service optimale. À ce titre, le titulaire peut proposer, sous forme de variante, l'intégration de solutions de cobotisation (robots collaboratifs).

La mise en œuvre de robots (autolaveuses ou aspirateurs autonomes) doit répondre aux objectifs suivants :

- Soulager l'agent : Réduire la pénibilité liée aux tâches répétitives sur de grandes surfaces (halls, couloirs, gymnases).
- Optimisation du temps : Libérer du temps humain pour renforcer les prestations minutieuses sur les points de contact (poignées, interrupteurs), le mobilier ou le nettoyage de détail.
- Amélioration de la qualité : Garantir une fréquence de passage constante et une traçabilité précise du nettoyage des sols.

Toute solution de cobotique proposée doit impérativement respecter les conditions suivantes :

- Sécurité en milieu public : Le matériel doit être équipé de capteurs de détection d'obstacles (fixes ou mobiles) permettant une cohabitation sans risque avec les étudiants, le personnel et les usagers de l'Université.
- Niveau sonore : Le matériel devra présenter un faible niveau sonore pour ne pas perturber les activités pédagogiques et administratives.
- Autonomie et configuration : Le candidat doit préciser les modalités de cartographie des sites, les besoins éventuels en connectivité (Wi-Fi, 4G/5G) et les zones de stockage/charge nécessaires.

Dans le cadre de l'utilisation de solutions cobotiques, le Titulaire est soumis à une obligation de stricte confidentialité concernant la configuration intérieure des locaux. À ce titre, le Titulaire s'engage à :

- ✓ **Nature des données** : Préciser la nature des capteurs utilisés (Lidar, caméras ToF, etc.). Si des caméras sont utilisées, un dispositif de floutage dynamique et automatique des visages et des plaques d'immatriculation doit être garanti par le constructeur.
- ✓ **Souveraineté du stockage** : Indiquer si les cartes de navigation sont stockées localement dans la mémoire du robot ou sur un serveur distant (Cloud). Dans le cas d'un stockage Cloud, le Titulaire devra garantir que les serveurs sont situés sur le territoire de l'Union Européenne.
- ✓ **Sécurisation des flux** : En cas d'utilisation du réseau Wi-Fi de l'Acheteur, le Titulaire devra soumettre une fiche technique de sécurité à la validation de la DSI de l'Acheteur (protocoles de chiffrement, ports utilisés).
- ✓ **Droit de suppression** : En fin de contrat, le Titulaire s'engage à remettre ou à détruire l'intégralité des cartographies numériques des sites de l'Acheteur et à en fournir une preuve formelle.
- ✓ **Transparence** : Le Titulaire fournira une "Fiche de Sécurité Robotique" détaillant le cycle de vie de la donnée, de sa captation à son archivage.

Le robot est considéré comme un outil au service de l'agent (binôme homme-machine). Le titulaire s'engage à :

- Former les agents œuvrants à la mise en route, à l'entretien quotidien et à la supervision du cobot.
- Démontrer, dans son mémoire technique, la réorganisation du travail humain découlant de l'usage du robot (redéploiement du temps gagné sur d'autres tâches).

- **Equipements de protection individuelle (EPI) :**

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations (chaussures fermées, gilet retro-réfléchissant de sécurité aux normes).

Il devra également assurer la gestion des EPI dans un registre. Ce registre sera conservé dans ses locaux de ménage.

- **Contenants/ étiquettes :**

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

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

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

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

Le titulaire devra également donner les consignes de sécurité à ses salariés.

Quand de telles actions seront menées, elles le seront après concertation avec le titulaire et explication des modes opératoires retenus.

La participation ponctuelle du personnel du titulaire pourra alors être sollicitée suivant des modalités qui seront définies au cas par cas et après accord du titulaire.

16. PRESCRIPTIONS CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE

16.1 SENSIBILISATION DES AGENTS DE SERVICE AUX ECONOMIES DE FLUIDES ET D'ENERGIE

Le titulaire devra, notamment, éviter tout éclairage superflu.

En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. Il aura soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux ou il est intervenu.

De même, le titulaire devra prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veillera à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

16.2 PRODUITS ECOLABELLISES OU EQUIVALENT

Le titulaire s'engage à **favoriser l'utilisation de produits bénéficiant de l'Écolabel Européen** (ou équivalent conforme à la norme NF EN ISO 14024). L'usage de produits d'entretien conventionnels doit être limité au strict nécessaire pour des interventions

spécifiques ne trouvant pas d'alternative écologique efficace.

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

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

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

La mise en place d'actions spécifiques de formation à l'emploi de produits éco labellisés ou équivalents fera l'objet de contrôle de la part de l'Université.

Par ailleurs, l'Université se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

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

17. EVALUATION DES MOYENS MIS EN OEUVRE

17.1 MODALITES D'EVALUATION

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

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

17.2 CONTROLE DES MOYENS MIS EN OEUVRE

Des audits sur les moyens mis en œuvre pourront être déclenchés à intervalles réguliers pour s'assurer du respect des engagements du titulaire.

Concernant les volumes horaires, le titulaire doit mettre en place un dispositif d'horodatage et de traçabilité électronique en temps réel.

Concrètement, ce dispositif doit permettre de suivre :

- Le temps de présence réel : L'agent badge à son arrivée et à son départ (via un boîtier fixe, un téléphone sur site ou une application mobile géolocalisée).

- L'adéquation avec le contrat : Le système compare automatiquement les heures réalisées sur le terrain avec les heures prévues dans votre cadre de réponse (le volume horaire que vous avez acheté).
- La traçabilité du personnel "non-œuvrant" : Il permet de vérifier que l'agent de maîtrise ou le chef d'équipe passe bien sur le site aux fréquences indiquées dans l'offre technique.
- Le reporting : Il génère des tableaux de bord que le prestataire remet mensuellement à l'Université.

Le traitement des données de traçabilité liées à la prestation doit être strictement conforme au RGPD et ne peut en aucun cas servir à une surveillance individuelle non déclarée du personnel.

18. EVALUATION DES RESULTATS OBTENUS

18.1 NORMES DE REFERENCE

NF X 50-791 : Activités de service de nettoyage industriel. Aide à l'élaboration d'un cahier des charges techniques pour une prestation de propreté (septembre 06),

NF X 50-794 : Activités de service de nettoyage industriel - Système de contrôle de résultat sur site.

18.2 REFERENTIELS APPLICABLE

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

- Ce qui doit être fait par le titulaire d'après les gammes opératoires et le cas échéant d'après les gammes opératoires dérogatoires,
- Le niveau de propreté minimal attendu par l'Université (grilles de seuils d'acceptabilité applicables),
- La pondération des points de contrôle utilisés lors des audits qualités internes ou externe (grilles de contrôle applicables)

La pièce complémentaire n°19 récapitule l'ensemble des familles de locaux existantes ainsi que les gammes opératoires correspondantes, les grilles de seuils d'acceptabilité et les grilles de contrôle.

19. DEROULEMENT D'UN CONTROLE QUALITE

19.1 DETERMINATION DES PERIMETRES D'EVALUATION DU NETTOYAGE

La totalité des bâtiments et surfaces du site sert donc de base de référence au contrôle qualité

19.2 DETERMINATION DES ZONES DE CONTROLE, DU CHOIX DU NIVEAU DE QUALITE SOUHAITE ET DE L'EFFECTIF DE L'ECHANTILLON A CONTROLER

Deux contrôles sur trois auront lieu de manière inopinée. Tous les contrôles sont contradictoires et se déroulent en présence d'un représentant du titulaire (qualiticien, agent de maîtrise, chef d'équipe...). En cas de contrôle inopiné, les contrôles se déroulent à l'issue des périodes d'intervention du titulaire en présence d'un représentant du titulaire (agent de maîtrise ou chef d'équipe).

Une fois arrêté le choix du site et de la date d'un contrôle qualité est déterminé le nombre de zones à contrôler (la taille de l'échantillon représentatif), il est calculé à partir :

- Du nombre pièces et zones (circulations) que comporte le site à évaluer.
- De la grille (plan type réduit, PC 2) indiquant l'effectif de zones de contrôle, le nombre zones défectueuses admises et le nombre de zones défectueuses à partir duquel le contrôle est considéré comme non conforme.
- Du laps de temps écoulé entre la prestation de nettoyage effectuée par le titulaire et le moment du contrôle qualité.

Une fois le nombre de zones à inspecter arrêté, les choix des lieux doit se faire aléatoirement.

19.3 DEFINITION DES ELEMENTS DE CONTROLE AVEC LEURS CRITERES DE CONTROLE ET LEURS SEUILS D'ACCEPTABILITE

Le contrôle s'effectue zone par zone (portion de circulation ou pièce par pièce). Pour chaque famille de locaux correspond une grille de seuils d'acceptabilité présentée dans les pièces complémentaires qui permet d'évaluer (au besoin avec l'échelle des gris) si le niveau de qualité minimal requis est bien atteint.

19.4 DETAIL SUR LE MODE OPERATOIRE DES CONTROLES :

Chaque résultat d'un constat ou d'une mesure est repris dans une grille de seuil d'acceptabilité correspondant à la famille du local ou de la zone inspectée.

Résultat $\leq$ Seuil d'acceptabilité : alors la note = 1

Résultat $>$ Seuil d'acceptabilité : alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille de contrôle correspondante à la famille.

Les grilles de contrôle sont présentées en pièces complémentaires.

19.5 DISPOSITIONS GENERALES APPLICABLES AUX CRITERES D'EVALUATION DES SOLS

L'évaluation des critères concernant les sols s'effectuera sur les surfaces visibles par l'utilisateur des locaux et accessibles pour nettoyage sans déplacement de mobilier ou encombrant de toute nature tels que dossiers, cartons et autres que sièges, fauteuils et mobilier roulant.

Tous les sols, préalablement dégagés ou rendus accessibles par les utilisateurs (y compris les zones « sol » sous les meublants), seront pris en compte lors des opérations d'évaluation.

19.6 SURFACE DE REFERENCE D'EVALUATION

Les sols sont évalués sur une surface de référence précisée sur les grilles de contrôles de chaque famille (sauf mention contraire la surface de référence correspond à la surface de la pièce contrôlée).

- Si la surface de la zone à évaluer est supérieure à celle indiquée, l'évaluateur délimitera arbitrairement une surface équivalente et y effectuera l'évaluation,
- Si la surface de la zone est inférieure à celle indiquée, l'évaluation s'effectuera sur la totalité de la surface.

NB : Pour les escaliers : la surface de référence du sol = palier de référence + l'ensemble des marches quel que soit leur nombre, permettant d'accéder au palier supérieur par rapport au palier de référence.

19.7 CRITERES D'EVALUATION

Les sols pourront être évalués selon les critères suivants (liste non exhaustive) :

- Déchets

La quantification de déchets sera évaluée quelle que soit la nature du sol.

L'évaluateur procédera au comptage visuel des déchets sur la surface de référence et le résultat sera comparé avec les seuils d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués. Les accumulations de poussières sont assimilées à des déchets.

- Taches ou salissures adhérentes

La quantification des taches sera évaluée quelle que soit la nature du sol.

L'évaluateur effectuera un comptage visuel des taches ou salissures adhérentes sur la surface de référence et le résultat sera comparé avec les seuils d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués.

19.8 MAITRISE DES MATERIELS D'ÉVALUATION

Le matériel de mesure et d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations est le suivant :

- Echelle de gris (modèle USMB, PC n°1).

Cet appareil de mesure et d'évaluation ne sera utilisé qu'en cas de litige au moment de l'évaluation.

19.9 DEFINITION DES COEFFICIENTS DE PONDERATION :

Chaque grille de seuil d'acceptabilité comprend des coefficients de pondérations permettant de différencier l'importance relative de chaque élément contrôlé ainsi que les éléments à contrôler.

Le tout permet de calculer une note globale pour le local ou la zone contrôlée.

Si cette note est supérieure ou égale à 80 %, le résultat du contrôle est déclaré conforme sinon il est considéré comme non conforme.

L'ensemble des résultats de contrôle des locaux ou zones tirés au sort est reporté dans un tableau de synthèse indiquant le résultat obtenu pour chaque contrôle et s'il est conforme ou non.

Ce tableau permet de savoir si le nombre de contrôles non conformes est supérieur ou non à celui fixé par le seuil de qualité souhaité.

La note moyenne des contrôles effectués donne l'Indice de Propreté Générale (IPG).

19.10 EXPLOITATION DES RESULTATS

Le résultat de ces contrôles doit permettre au titulaire de définir ses axes de progrès prioritaires. Le titulaire devra donc mener en plus des actions correctives destinées à restaurer au plus vite le niveau de qualité souhaité, des actions sur les causes des anomalies et non conformités détectées.

C'est à partir de la recherche des causes des problèmes et insuffisances et de leur analyse que le titulaire doit concevoir son plan d'amélioration de la qualité de service, pour revenir au niveau fixé dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

Il appartiendra alors au titulaire d'appliquer les mesures nécessaires sur son organisation, ces techniques pour rétablir de façon rapide et durable la qualité de service auquel il s'est engagé.

20. TERMINOLOGIE APPLICABLE A L'ENSEMBLE DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

20.1 ELEMENT

On entend par élément, tout équipement intégrant la zone de contrôle, et dont le niveau de propreté requis est défini dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

Exemples :

- Sol,
- Porte,
- Cuvette WC, etc

20.2 CRITERE DE PROPRETE D'UN ELEMENT

On entend par critère de propreté d'un élément, la nature des salissures adhérentes ou non, susceptibles d'être présentes sur l'élément considéré.

Exemples:

- Empoussièrement
- Déchets

- Taches

20.3 DÉFINITION DES CRITÈRES DE PROPRETÉ

20.3.1 POUSSIÈRES

On entend par poussières, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage, aspiration ou essuyage.

20.3.2 DECHETS

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements.

Sont considérés comme déchets : papiers, textiles, métaux, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants, ...

20.3.3 TACHES

On entend par taches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) à l'exception de toute dégradation irréversible (brulures de cigarettes, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage).

On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

20.3.4 COULURES SECHES

On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide quelle que soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support.

20.3.5 TRACES DE DOIGTS

On entend par traces de doigts, toutes traces grasses laissées par toute ou partie de la main:

- la marque d'un doigt = une trace de doigts
- la marque d'une paume = une trace de doigts

20.3.6 TRACES RESIDUELLES DE LAVAGE

On entend par traces résiduelles de lavage, toutes traces résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface.

20.3.7 TRACES DE TARTRE

On entend par traces de tartre, tous voiles ou traces d'origine calcaire laissés par le passage de l'eau après évaporation.

20.4 DEFINITION DES TERMES RELATIFS AU CONTROLE QUALITE

20.4.1 SEUIL D'ACCEPTABILITE

On entend par seuil d'acceptabilité, la valeur limite admissible du critère d'évaluation considéré (exemple niveau d'empoussièrement traduit sur l'échelle de gris, nombre de traces de doigts...).

20.4.2 COEFFICIENT DE PONDERATION

Le coefficient de pondération permet de différencier un élément d'évaluation ou un critère selon l'importance relative accordée à celui-ci quant à ses exigences en matière de propreté. Ces coefficients sont présents sur les grilles de contrôles dont un modèle est présenté dans les pièces complémentaires.

20.4.3 GRILLE DE SEUIL D'ACCEPTABILITE ET DE CONTROLE

Ce document permet de :

- Saisir les résultats d'évaluation,
- Noter la zone de contrôle en fonction des modalités établies.

20.4.4 POPULATION DE CONTROLE

La population de contrôle est l'effectif des zones de contrôle évaluables dans le contrat, c'est-à-dire le nombre de pièces (bureaux, sanitaires...) à contrôler.

20.4.5 PLAN D'ECHANTILLONNAGE

Le plan d'échantillonnage est la procédure selon laquelle on prélève un ou plusieurs échantillons, c'est-à-dire la quantité minimale et suffisante de zones (pièces...) à contrôler sur un site pour obtenir un résultat jugé représentatif du site tout entier.

20.4.6 NIVEAU DE QUALITE SOUHAITE (NQS)

Le niveau de qualité correspond aux exigences qualité de l'Université

20.4.7 SYSTEME D'EVALUATION DU RESULTAT

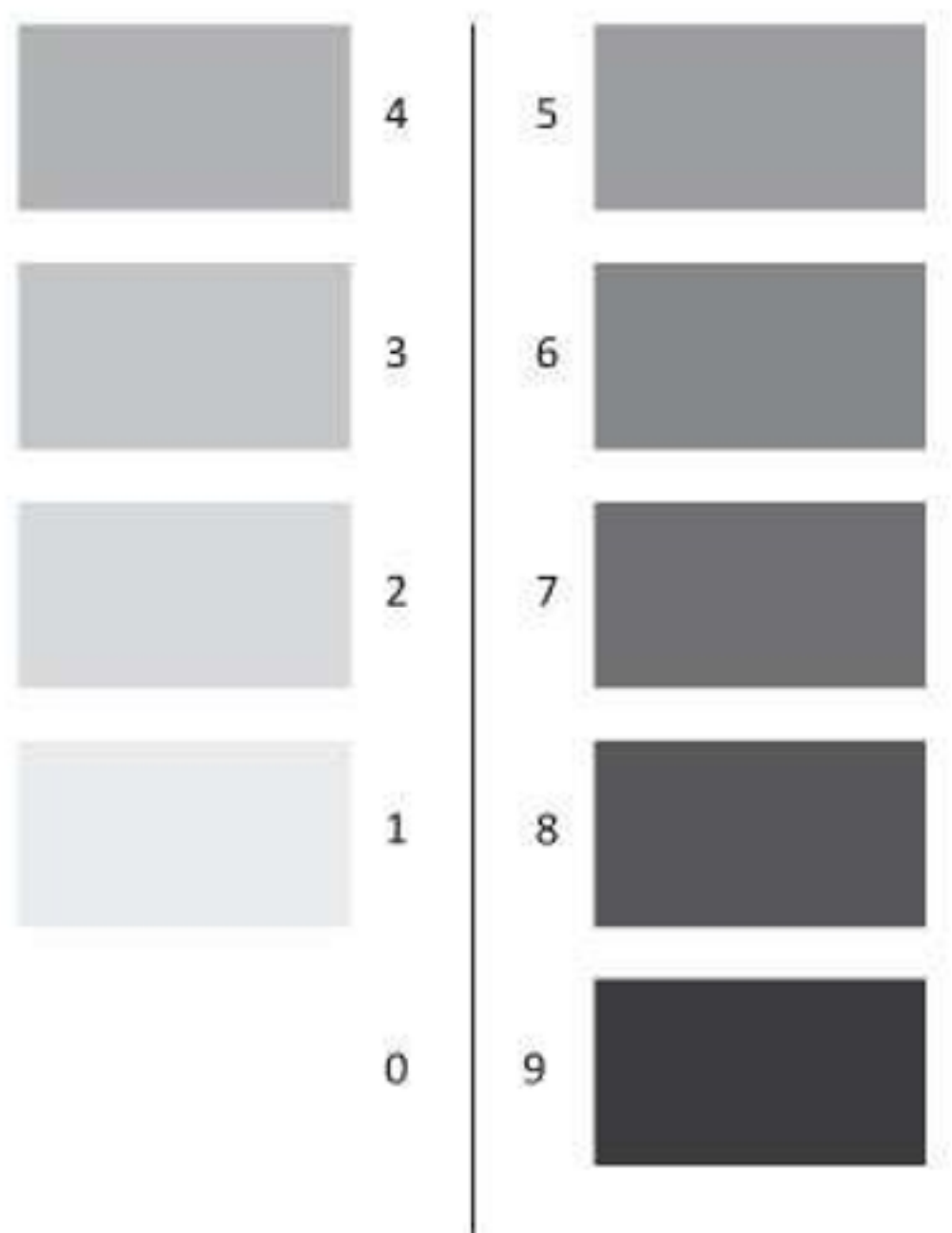
Le système d'évaluation du résultat correspond à l'ensemble des procédures d'évaluation définissent les moyens permettant de vérifier si les résultats sont conformes aux objectifs fixés.

20.4.8 NIVEAU ATTEINT

Le niveau atteint correspond aux résultats obtenus après dépouillement des grilles de GSA /contrôle.

21. PIECES COMPLEMENTAIRES

PC 1 : ECHELLE DE GRIS



Sources : NF X50 - 790 2

		Niveau de qualité souhaité (NQS)			
		Contrôle effectué à l'issu de la prestation de nettoyage		Contrôle effectué dans un laps de temps supérieur à une heure après la fin de la prestation	
Effectifs des zones contrôlables	Effectif de l'échantillon de contrôle	Nombre de zones défectueuses admises (A)	Nombre de zones défectueuses à partir duquel le lot est refusé (R)	Nombre de zones défectueuses admises (A)	Nombre de zones défectueuses à partir duquel le lot est refusé (R)
2 à 8	2	0	1	0	1
9 à 15	3	0	1	0	1
16 à 25	5	0	1	1	2
26 à 50	8	1	2	2	3
51 à 90	13	2	3	3	4
91 à 150	20	3	4	5	6
151 à 280	32	5	6	7	8
281 à 500	50	7	8	10	11
501 à 1200	80	10	11	14	15

Attention : les contrôles doivent s'effectuer dans chacune des catégories de locaux suivant leur proportion.

Pas plus d'un tiers des locaux visités peuvent être choisis, les autres doivent être tirés au sort.