

PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES COMMUNES (CCTC)

REF CONSULTATION : 2026.27

SOMMAIRE

Article 1.	Objet, localisation et étendue des prestations :	3
Article 2.	Description des principaux revêtements de sol et surfaces.....	6
Article 3.	Trois types de prestations	7
Article 4.	CONNAISSANCE DES SITES ET CONSEIL	8
Article 5.	Horaires des prestations.....	9
Article 6.	Consommables	10
Article 7.	Personnel du Titulaire	10
Article 8.	PERSONNEL DU CLIENT	12
Article 9.	Locaux confiés	12
Article 10.	Produits	12
Article 11.	matériel	12
Article 12.	Protection des installations.....	13
Article 13.	Déchets.....	13
Article 14.	FLUIDES ET Branchements	13
Article 15.	Consignes de sécurité.....	14
Article 16.	Préconisation de nettoyage.....	14
Article 17.	REUNION DE DEPLOIEMENT DU CONTRAT	15
Article 18.	PENALITES.....	16
Article 19.	Suivi et évaluation des prestations	18
Article 20.	REPRISE DU PERSONNEL.....	20
Article 21.	Modification de prestation.....	19
Article 22.	ANNEXE CCTC A : ADRESSE POSTALE DES SITES	Erreur ! Signet non défini.
Article 23.	ANNEXE cctc B : Définition et caractérisation des prestations.....	21

ARTICLE 1. OBJET, LOCALISATION ET ETENDUE DES PRESTATIONS :

Les présents marchés (1 lot = 1 marché) ont pour objet le Nettoyage des locaux occupés par le Client.

Le Client est un des membres du groupement, à savoir l'Université de Lille (lots N° 1 à 23) et Science Po Lille (lot N° 24).

Les lots sont les suivants :

LOT N°	Désignation du marché : PRESTATIONS DE NETTOYAGE POUR :	Clause sociale
1	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq – Secteur A	/
2	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq - Secteur B	M. Réservé dans le champ du handicap art. L2113-12
3	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq – Secteur C	/
4	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq – Secteur D	/
5	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq – bâtiment Polytech + ESPRIT	/
6	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq – bâtiment BU Lilliad	M. Réservé dans le champ du handicap art. L2113-12
7	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq – Equipements sportifs	/
8	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq – bâtiments IUT siège avec extension B8	M. Réservé dans le champ du handicap art. L2113-12
9	Campus Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq nettoyage extensif zones extérieures	M. Réservé à des structures d'insertion par l'activité économique art. L2113-13
10	Campus IAE Avenue du Peuple Belge Lille	/
11	Campus Moulins dont B.U., SUMPS, IAE Moulins et FSJPS - Lille	M. Réservé dans le champ du handicap art. L2113-12
12	Campus Faculté de Chirurgie Dentaire + Faculté de Pharmacie Lille	/
13	DSSEP (Département des Sciences du sport et de l'éducation physique) - Ronchin	/

14	Complexe Sportif Universitaire José Savoye Ronchin + Observatoire Lille + Salle Chatelet Lille	/
15	Faculté de Médecine Pôle Formation Loos + B.U. SCD Learning Center Loos + ILIS Lille	exe H. Insert.
16	Bâtiment EURASPORT - Loos	/
17	Faculté de Médecine Pôle Recherche (CANTHER, EOPS2, EGID, ONCOLILLE) - Lille	/
18	Site Grande Région secteur littoral (INSPE Outreau et Gravelines) + Station Marine de Wimereux	/
19	Campus Gare de Roubaix (IUT + IAE/LEA) + Campus Flers Château Villeneuve d'Ascq	exe H. Insert.
20	Campus Pont de bois EST (Bâtiments A/B/Galerie de liaison/MDE/Forum) + salle de sport - Villeneuve d'Ascq	/
21	Campus Pont de bois OUEST (Bâtiments extension/C/Cbis/E/G) - Villeneuve d'Ascq	M. Réservé à des structures d'insertion par l'activité économique art. L2113-13
22	Infocom (Roubaix) - IUT de Tourcoing – Arts plastiques (Tourcoing)	/
23	Site Grande Région Secteur Est (INSPE Valenciennes + INSPE Douai + INSPE Arras)	/
24	Sciences Po Lille	/

Les prestations à effectuer ont pour **finalité** de maintenir les équipements, les locaux et surfaces dans des **bonne conditions de propreté, d'hygiène et de confort** pour les usagers du bâtiment au moyen de matériels, machines et produits et selon la périodicité adaptée à la nature des surfaces à entretenir ainsi qu'à leur fréquentation. Ces prestations visent aussi à pérenniser les matériaux de surface (ex sols caoutchouc), à optimiser leur durée de vie et leur aspect.

Le Titulaire s'engage pour ces locaux sur une obligation de résultat.

La qualité du nettoyage devra être satisfaite au regard des 3 critères : aspect, confort et hygiène.

L'aspect : (apparence extérieure sous laquelle une chose se présente à vue)

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de propreté et de netteté qu'offrent un local et ses équipements.

Les prestations de nettoyage devront être adaptées aux lieux

Le confort : (ensemble des facteurs qui déterminent une sensation de bien-être)

Absence de mauvaise odeur : l'intervention des agents de nettoyage doit permettre de supprimer ou éventuellement masquer de façon permanente les mauvaises odeurs, par l'utilisation de produits appropriés.

Absence de toucher désagréable :

Il est important d'utiliser des produits complètement inertes après séchage.

En effet, les prestations devront être effectuées de sorte que les surfaces traitées ne comportent pas de traces, ne collent pas et ne soient pas désagréables au toucher et contact. Les produits utilisés ne doivent ni marquer sous le pas, ni s'incruster, ni se redéposer sur les tissus, vêtements, chaussures, le papier, la peau, à leur contact.

L'absence de bruit intempestif : pendant une utilisation des locaux, les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif ou gêne de nature à générer une perturbation du personnel au travail et des usagers.

La concertation avec le responsable des locaux est obligatoire pour fixer les horaires d'intervention.

L'hygiène :

L'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que de l'atmosphère ambiante.

En matière d'hygiène, les prestations de nettoyage devront s'attacher à :

- réduire la pollution à un niveau non dangereux,
- protéger l'environnement (emploi de produits biodégradables),
- désinfecter les locaux et le matériel, éliminer les matières souillées,
- ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs (allergies, irritations, envol de poussière, etc...).

Les prestations demandées sont :

- Le nettoyage des locaux et de leurs équipements,
- La vitrerie à « hauteur d'homme » (c.a.d. jusqu'à 3m avec une perche),
- La fourniture des produits d'entretien et hygiène (détergeant, désinfectant, décapant, ..., des sols, surfaces sanitaires, ...)
- La fourniture des consommables prévus aux annexes (papier - essuie-mains, PH), savons, ..., si mentionnés en Annexe 3,
- La collecte des déchets prévus aux annexes,
- Les équipements adaptés à la mise en œuvre
 - Le petit matériel : seaux, balais, racleurs, aspirateurs, brosse, lavettes, franges,
 - Le gros matériel : autolaveuse, lustreuse, aspirobrosse,

Précision : Le présent contrat couvre la **vitrerie** intérieure jusqu'à 3m avec une perche, intérieure et extérieure sur les portes d'entrée, sas et équivalents. Les prestations de vitrerie plus complexes ou extérieures non incluses ci-avant font l'objet de marchés dédiés.

Les prestations sont décrites dans le présent document, commun à tous les lots, ainsi que dans les CCTP de chacun des lots.

Chaque CCTP complète le présent CCTC. En cas de contradiction, le CCTP prime.

Chaque CCTP inclut les annexes suivantes :

- ☐ Annexe(s) 1 : Descriptif des bâtiments du lot (nom & adresse, surfaces et revêtements) éventuellement complété par des plans
- ☐ Annexe(s) 2 : Niveaux de prestations attendues avec fréquences de nettoyage
- ☐ Annexe(s) 3 : Consommables inclus et exclus au périmètre du lot
- ☐ Annexe 4 : Cadences (rempli par le Titulaire et remis à l'offre)
- ☐ Annexe(s) 5 : Spécificités du lot (techniques, sociale, financières, ...)
- ☐ Annexe 6 : Cadre de réponse du candidat (rempli par le Titulaire et remis à l'offre)
- ☐ Annexe 7 : Liste anonymisée du personnel transférable (avec salaire et primes)
- ☐ Autres annexes : selon le lot (ex : CCTP dédié au lot)

Par lot, le détail de chaque zone ou bâtiment est donnée en Annexe 1 du CCTP du lot concerné. Les **surfaces** des locaux y sont répertoriées et peuvent être complétées par des **plans**. Les métrages sont issus des « plans architectes » et donnés à titre indicatif ; les écarts entre ces chiffres et les surfaces réelles éventuellement constatés ne pourront donner lieu à aucune modification des conditions d'exécution du marché.

Les principaux **types de locaux** objets de ces marchés sont, selon les lots, les suivants :

- Salles de cours
- Amphithéâtre
- Bureaux
- Circulations & escaliers
- Centres de documentation et salles de lecture (Bibliothèque Universitaire (« BU » ou « SCD »)
- Salles de réunion
- Sanitaires
- Salles de sports
- Cafétérias usagers et personnels et espaces de convivialités
- Ascenseurs
- Selon les lots : laboratoire de recherche scientifiques
- Ateliers internes (maintenance ou reprographie) ou pédagogiques ou locaux techniques
- Abords extérieurs,
- Cours,
- Escaliers extérieurs,
- Locaux poubelles
- Locaux dédiés au stockage des prestations d'entretien.
- Meublants associés (sièges, meubles, rayonnages, bureaux, tables, bancs, ...)

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRINCIPAUX REVETEMENTS DE SOL ET SURFACES

- Revêtements de sol vinyliques ou caoutchouc ou lino (ex : en amphithéâtres, ascenseurs, salles de cours, circulations, bureaux...)
- Revêtements de sol textiles, moquette ou FLOTEX (ex : en bureaux, circulations, espaces documentaires...)
- Carrelages, grès, grès cérame, granit (ex : circulations, halls d'entrée, sanitaires, ...)
- Béton peint (ex : halls, amphithéâtres et circulations attenantes, ...)
- Résine (ex : halls, amphithéâtres et circulations attenantes...)
- Sols bitumeux (ex : parking, abords extérieurs,)
- ...

Par lot, les surfaces de ces divers revêtements sont répertoriées dans les Annexes 1 « Descriptif des bâtiments du lot » de chaque CCTP.

ARTICLE 3. TROIS TYPES DE PRESTATIONS

Trois types de prestations sont demandés :

- (1). Les prestations d'entretien courant (= nettoyage régulier) et les prestations régulières sur délais de prévenance.
- (2). Les prestations de remise en état (voir définition en Annexe CCTC B),
- (3). Les prestations ponctuelles supplémentaires

Ces 3 types de prestations sont soit incluses au forfait annuel ; soit sont commandées sur bon de commande dédié, auquel cas elles font l'objet d'une facturation spécifique.

D'une manière générale,

- Les prestations d'entretien courant seront exécutées quotidiennement (du lundi au vendredi, ou samedi, ou dimanche selon les jours d'ouverture des sites) ;
- Les prestations de remise en état seront exécutées le samedi ou à des périodes définies par le responsable du site (lors des pauses pédagogiques durant l'année (ex : Toussaint, vacances de printemps ou été ou hiver ou lors d'une autre période de moindre fréquentation) ;
- Les prestations ponctuelles supplémentaires sont exécutées selon leur nature au moment adapté.
- Les prestations régulières sur délais de prévenance sont des prestations courantes pour des secteurs nouveaux à venir. Elles font l'objet d'un délai de prévenance de un (1) mois minimum et d'une commande dédiée pour permettre au Titulaire de déployer les moyens humains et matériels nécessaires.

L'Annexe 2 de chaque CCTP « Niveaux de prestations attendues » définit les prestations attendues et les fréquences de nettoyage » standards par zone et revêtement. Lorsqu'une fréquence d'opération est indiquée via une lettre [ex : A1 = 1 fois par an ; H5 = 5 fois par semaine), cela signifie qu'elle est incluse au forfait. Lorsqu'il est indiqué « sur demande » ou « sur commande », elle n'est pas incluse au forfait et fait l'objet d'un bon de commande dédié et d'une facture spécifique associée. Lorsqu'elle est repérée « Selon besoin » elle est incluse au forfait mais sans précision de fréquence standard.

Nettoyage régulier et Prestation sur délai de prévenance : Voir Annexe 2 du lot CCTP Le nettoyage régulier inclut les surfaces vitrées à hauteur d'homme. Il est rappelé que le Titulaire, devant satisfaire à des objectifs de résultats, se doit de moduler ses prestations et d'adapter ses fréquences en fonction notamment de l'occupation des différents locaux (à la baisse en moindre fréquentation comme à la hausse si d'application (ex : travaux en cours, sol souillé par inadvertance, etc, ...).

Remise en Etat : Ces prestations relèvent d'un savoir-faire spécifique pour des opérations très techniques. Voir complément en Annexe B.

Elles **concernent généralement les sols ou un ensemble complet et cohérent (ex non limitatif amphithéâtre)**, comprenant alors sol + murs + tous les meublants + ...).

Elles sont généralement réalisées par des équipes dédiées spécialisées (ex : décapage métallisation de sol thermoplastique, décapage / décrassage / récurage carrelage, nettoyage des conteneurs haute pression). Le Titulaire, en qualité de sachant, met en œuvre la technique appropriée au revêtement considéré.

A contrario, un spray method, un lustrage parquet, retirer les chewing gum ou nettoyer les pieds de chaises relèvent de l'entretien courant.

Les **surfaces à traiter** sont variables selon le site (entre 10 et 20%). Elles s'apprécient selon sa taille (donc le cout associé), le taux d'usage des secteurs et l'état de vieillissement des matériaux. Le titulaire a fait une offre au BPU proportionnée afin de s'adapter à chaque site.

Les REE sont **planifiées** avec le Responsable de site. En début de contrat, le planning est établi au 1er trimestre 2027 et transmis au plus tard le 1er avril. Pour les années suivantes, le planning est établi le plus tôt possible au cours de l'année scolaire avec le Responsable de site.

La remise en état fait l'objet d'un **PV de réception** de travaux signé du Responsable de site (envoyé à l'appui de la facture). En cas de réserves, celles-ci doivent être levées dans un délai maximum de 3 semaines calendaires. La levée de réserve est écrite et signée du Responsable de site.

Leurs prix sont définis dans le tableau des prix (Annexe A « Prix »)

Prestations ponctuelles : elles sont opérées sur bon de commande et sont de nature variable.

Leurs prix sont définis dans le tableau des prix (Annexe A « Prix » de l'acte d'engagement).

ARTICLE 4. CONNAISSANCE DES SITES ET CONSEIL

Avant de remettre son offre, le Titulaire du contrat a vérifié le contenu des documents, a visité les locaux et a une parfaite **connaissance** de :

- La configuration et l'âge des locaux,
- les revêtements des surfaces,
- des contraintes liées à leur destination
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer le nettoyage
- des conditions d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des locaux.

Lors de la visite, le Titulaire a pu vérifier et compléter les Annexes du présent CCTP, qui décrivent notamment la décomposition des surfaces, ainsi que l'affectation du bâtiment. Il a pu poser toute question lui ayant paru nécessaire. Ainsi, il ne pourra se prévaloir d'un manque d'information pour demander une révision à la hausse de ses honoraires.

A contrario, il pourra proposer des évolutions lesquelles seront mises en œuvre après accord (et sous réserve) du Responsable de site.

Par ailleurs, durant le contrat, le Titulaire **assure pleinement son devoir de conseil** vis à vis de l'établissement, notamment sur l'évolution pressentie de la réglementation mais également sur les actions permettant un bon maintien du patrimoine et toute amélioration de fonctionnement / méthode.

ARTICLE 5. HORAIRES DES PRESTATIONS

Pour chaque lot, dans son Annexe 5 « Spécificités du lot », le CCTP indique notamment :

- ☐ Les horaires d'ouverture au public (étudiants, enseignants - chercheurs et personnel)
- ☐ La plage horaire durant laquelle le Titulaire peut intervenir. Libre à lui de dimensionner ses équipes en nombre et adapter les horaires de démarrage et de fin durant les créneaux fixés. A chaque fois que cela a été compatible avec ses activités, le Client a essayé d'étendre ses créneaux « en journée ».
- ☐ Les semaines durant lesquelles le site est fermé : selon le site, 1 à 2 semaines à Noël et 3 à 5 semaines en été. Ainsi, les prestations s'exécutent généralement durant une partie de l'année seulement, généralement durant 43 à 46 semaines. En cas d'évolution du nombre de semaines d'ouverture, le Titulaire ajuste sa facturation prorata temporis.
- ☐ La saisonnalité de fréquentation de nos sites quand il en existe une

Les horaires pour les opérations coïncidant avec les périodes de fréquentation réduite (ex : juillet, août ou certains samedis ou en juin, ...) pourront être aménagés plus en journée en concertation avec le Responsable du site. A contrario, des périodes pourront nécessiter du renfort en cas d'horaires étendus du fait du Client (ex : Bibliothèque Universitaire). Il appartient alors au Titulaire de démontrer que les salissures induites par ces heures d'ouverture en sus ne peuvent être « absorber » par le volume de prestations prévues à l'offre.

Compte tenu des périodes de fermeture et de non exploitation des sites, le prix annuel est calculé sur le nombre réel de semaines d'ouverture à partir du cout hebdomadaire indiqué à l'Annexe A de l'acte d'engagement (contractuel). Le nombre de semaines d'ouverture est stable et ne peut faire l'objet que de faibles ajustements liés aux calendriers universitaires. Toute éventuelle modification importante est opérée par avenant.

Un dossier précis présentant les heures et le nombre de personnel par zones d'intervention sera produit par le Titulaire en réunion de déploiement. Il pourra être ajusté avec le Responsable de site pour être adapté aux nécessités de service (ex : intervention impossible en salles de lecture de la bibliothèque une fois celle-ci ouverte au public).

ARTICLE 6. CONSOMMABLES

La « chimie » est incluse au prix des prestations ainsi que les équipements (mécanisés et non mécanisés) nécessaires à la prestation.

La liste des **stocks** ainsi que les fiches de **sécurité produits** pourront être demandées à tout moment et plus spécifiquement lors des contrôles.

La liste des **consommables** inclus au prix de la prestation ou fournis par le Client est portée à l'Annexe 3 « Consommables » de chaque CCTP (papier-toilette, essuie-main, savon liquide pour les mains, solution hydroalcooliques, désodorisants, sac poubelles et distributeurs associés, ...).

Quand les consommables sont fournis par le Titulaire, notamment le papier-toilette et les essuie-mains, ils sont en **quantité suffisante** (pas de rupture), d'épaisseur **suffisante et de qualité adaptée** pour un usage cohérent non minimaliste. Un échantillon a été fourni à l'offre et constitue un niveau de qualité minimum.

ARTICLE 7. PERSONNEL DU TITULAIRE

Le Titulaire a indiqué dans son offre (Annexe 6 « Cadre de réponse technique » et BPU A) les **effectifs** (et qualifications) qu'il prévoit ainsi que le **temps de présence quotidien** sur le site pour réaliser les prestations demandées. Ces engagements sont contractuels.

Le Client et le Titulaire se coordonnent pour la diffusion du **planning** d'occupation des locaux, cette organisation amont permet une intervention optimisée. Si le Client ne fournit pas de lui-même le planning, le Titulaire le sollicite.

Le Titulaire affecte un **responsable de l'encadrement** et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale de l'application du contrat. Il sera l'interlocuteur principal de l'acheteur.

Le cadre de réponse a précisé la fonction des **interlocuteurs du Client** (chef d'équipe, responsable de secteur, resp. d'exploitation, gestionnaire commercial, ...) et leurs missions respectives. La liste nominative et les coordonnées complètes sont remises à la réunion de déploiement et mise à jour ou confirmée une fois par an par le Titulaire qui envoie les éléments directement aux interlocuteurs côté Client.

L'Université est particulièrement attentive aux **pratiques déviantes** telles que peuvent l'être la diminution du volume horaire du personnel affecté au fur à mesure de la prise en parc des locaux, le badgeage pour le compte de, la non reprise des congés acquis par l'agent lors du précédent contrat (ancien titulaire), le traitement des heures supplémentaires.

Le personnel est **formé régulièrement**. Le Titulaire met en oeuvre les modalités de formations auxquelles il s'est engagé dans son offre.

Il dispose d'une parfaite connaissance des **protocoles** à appliquer et consignes de sécurité du site. Les engagements pris au cadre de réponse sont contractuels. À tout moment, il est possible de solliciter le Responsable de site en cas de **suspicion** d'apparition d'un risque nouveau.

Le Client souligne ici que **certains sites présentent des risques particuliers** (ex. Laboratoires L1 et L2 avec risques biologiques, laboratoires avec risques chimiques, radiologiques, ...). Tous ne font pas l'objet de nettoyage et le nettoyage ne concernent que les zones standard (de type sols, poignées, ... mais pas les paillasses par exemple). Pour autant une formation spécifique doit être assurée au départ et régulièrement (et prouvée). Enfin, un Plan de Prévention est établi au début du contrat.

Au début du contrat, l'entreprise fournit la **liste du personnel affecté**. Les remplacements de personnel sur la durée (hors absence courte) sont signalés au Client.

Lors **d'absence non planifiée** (ex : maladie non anticipable), :

- Le client est informé par écrit dans la journée ou au plus tard le lendemain de l'absence si l'intervention a lieu en deuxième partie de journée.
- Les heures non prestées doivent être compensées dans un délai maximum de 2 jours ouvrés (sauf si l'agent est seul sur la zone auquel cas, le remplacement doit se faire dès que possible et au maximum le lendemain)

L'accès aux bâtiments dépend du site et sera calé en début de marché. Il sera adapté et visera à faciliter les interventions (badges, PC Sécurité, ...). Le responsable du site ou son représentant dotera le Titulaire de séries de **moyens d'accès** (clés, badges, ...) pour permettre l'accès aux locaux objets de la prestation. Le Titulaire lui en donnera reçu par écrit. En cas de perte ou de vol, le Titulaire avisera sans délai le responsable du site ou son représentant du nombre d'exemplaire manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du Titulaire. En cas de risque d'intrusion, les badges seront désactivés ou les canons changés. En fin de marché, le Titulaire devra remettre au responsable du site ou son représentant les clés confiées initialement. Toute installation/modification de serrure par le Titulaire est interdite sauf accord écrit donné par le responsable de site et remise auprès de ce dernier, du nombre de clefs qu'il juge nécessaire. Le non-respect de cette mesure conduira à la dépose immédiate par les services du Client, des installations non autorisées.

Le personnel du prestataire devra avoir une **tenue de travail** adaptée aux interventions (EPI, ...), à l'effigie de la société, de même que les sous-traitants éventuels (y compris le nom de leur société).

Les personnels du Titulaire adoptent un **comportement correct**.

Le Client reçoit 1 fois par mois le détail des **horaires réellement prestés**. **Les engagements pris à la remise de l'offre (dans le cadre de réponse) s'appliquent**. Certains sites peuvent avoir imposé un cahier de présence avec émargement mis à disposition par le client, voire un badgeage (ex : scan QR code via téléphone mobile, puce RFID, ...). Quand le moyen d'accès par badge permet l'horodatage, le Titulaire en est informé en Annexe 5 « Spécificité du lot ».

ARTICLE 8. PERSONNEL DU CLIENT

Le Client dispose à minima d'une personne interlocutrice privilégiée du Titulaire : Le « **Responsable de site** ». En cas de pluralité d'interlocuteur, une liste nominative et les coordonnées complètes sont remis à la réunion de déploiement.

Les demandes faites au personnel du Titulaire ne doivent pas émaner de personnes non désignées. A minima, ces demandes doivent être validées par le Responsable de site.

ARTICLE 9. LOCAUX CONFIES

Le Titulaire est tenu d'assurer **l'entretien des locaux techniques** qui seront mis à sa disposition pour le stockage des matériels et produits qu'il utilise. Ces locaux sont **fermés** quand aucun agent n'y est, ainsi qu'à la fin de chaque intervention. Il n'y est pas stocké de **produits** susceptibles de provoquer des dégradations, ni de seaux contenant des lavettes souillées ou de l'eau ou des ustensiles de nettoyage non rincés par exemple. La fermeture des **robinets** qui s'y trouvent sera impérativement contrôlée avant le départ du site quotidien de manière à éliminer tout risque de dégât des eaux en cas de rupture momentanée puis de rétablissement de la distribution d'eau. Cette liste n'est pas limitative. Une mauvaise utilisation des espaces est susceptible de pénalité.

Le Titulaire, s'il le souhaite, peut installer, à ses frais (comprenant les modifications électriques ou de plomberie nécessaires) des **Centrales de dilution** pour ses produits. Il sollicite l'accord écrit du Responsable de site au préalable.

ARTICLE 10. PRODUITS

Les produits utilisés sont respectueux de l'environnement et **sont labélisés selon un référentiel officiel type Ecolabel UE, Ecocert ou équivalent**.

Pour tous ces produits, la fiche technique et la fiche de données de sécurité sont conservées et à jour sur site et accessible à tout moment par les agents du Titulaire et par le Client.

Le Titulaire met en œuvre les produits annoncés à son offre (Annexe 6 « Cadre de réponse »).

ARTICLE 11. MATERIEL

A minima, le Titulaire met en œuvre les **équipements** (= matériels) annoncés à son offre (Annexe 6 « Cadre de réponse »). En cas d'équipement manquant ou non fonctionnel, des pénalités seront appliquées.

Il est précisé que l'équipement propriété du Titulaire ou lui étant confié fait l'objet d'un bon **entretien** par le Titulaire.

En cas d'exigence réglementaire (ex : permis de conduite, ...), elles sont mises en œuvre par le Titulaire sous sa seule responsabilité qui a seul droit de regard sur la gestion de ses agents.

Le Titulaire a mis en œuvre une organisation lui permettant de toujours disposer d'équipements **fonctionnels**. Ses engagements pris à la remise de l'offre s'appliquent (Annexe 6 « Cadre de réponse »).

Les machines utilisées sont conformes aux normes en vigueur et parfaitement entretenues, afin d'éviter les déclenchements intempestifs par défaut d'isolement ou de la fusion des protections par courts circuits. L'établissement se réserve le droit d'interdire l'usage d'une machine jugée par elle défectueuse.

ARTICLE 12. PROTECTION DES INSTALLATIONS

Il sera mis à la charge du Titulaire tous les travaux découlant d'une mauvaise utilisation des locaux (ex : plinthes et entourage de portes abîmées, obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation d'eaux usées suite à vidage de seaux contenant des solides, ...). Idem en cas de procédés de nettoyage inadaptés

Tous dommages causés aux installations seront à la charge du Titulaire.

Plus précisément, toute dégradation sur les installations du site imputable au Titulaire pourra faire l'objet d'une demande de prise en charge directe (réception et paiement de la facture correspondante) auprès d'une entreprise de maintenance désignée par le Client ; pour cela, le Client mettra en relation l'entreprise de maintenance et le Titulaire pour que ce dernier, dans les plus brefs délais, transmette les coordonnées et données utiles à la facturation de l'intervention de remise en état déclenchée ; le Titulaire fera son affaire du traitement éventuel du sinistre auprès de son assurance sans que cela ne perturbe/retarde le règlement de la facture. Le Client sera avisé par le Titulaire de l'avancement de ses relations avec l'entreprise de maintenance.

ARTICLE 13. DECHETS

Les déchets à éliminer dans les zones couvertes par les prestations, y compris les emballages et cartons, sont évacués quotidiennement dans les containers à déchets présents sur le site en les compactant et en respectant les règles de tri sélectif en vigueur.

Les règles en vigueur sont définies à l'Annexe 5 du CCTP : « Spécificités du lot »

ARTICLE 14. FLUIDES ET BRANCHEMENTS

La fourniture d'électricité et d'eau nécessaire aux opérations de nettoyage seront assurés gratuitement par le client.

Dans le cadre de sa politique environnementale de sobriété énergétique et de l'explosion des coûts de l'énergie,

- Le Titulaire veillera à ne pas laisser couler l'eau inutilement (Cf éléments sur locaux techniques)
- Les locaux sont à éclairer uniquement pendant le nettoyage (pièce par pièce). L'éclairage de tout ou une partie du bâtiment inoccupé est strictement interdit, et sera pénalisé pour non-respect des consignes.

ARTICLE 15. CONSIGNES DE SECURITE

Les personnels du Titulaire (y compris l'encadrement) travaillant dans les bâtiments sont identifiés par une carte (ex carte CMS du Client ou d'entreprise) et seront identifiés par le port d'une tenue aux sigles du Titulaire. Au démarrage du marché, la liste du personnel par bâtiment avec les horaires sera transmise au Responsable du site et actualisée en permanence.

Afin de limiter au maximum les vols, les locaux devront être toujours parfaitement refermés après le nettoyage. De plus, pendant le nettoyage en soirée, les fenêtres et/ou les persiennes doivent être fermées, ainsi que celles des locaux accessibles depuis l'extérieur.

Les portes extérieures doivent être verrouillées (sauf consignes écrites contraires). Cette consigne est à observer particulièrement lors des remises en état (décapages, etc, ...).

Sur certains sites, la consigne est d'ouvrir les portes pour les enseignants. Voir CCTP de chaque lot.

Ce type de consigne est confirmé lors de la réunion de démarrage entre le client et le Titulaire.

L'accès aux locaux hors contrat est strictement interdit (ex selon les lots : locaux de recherche, locaux techniques).

En cas de rentrée et de sortie du matériel nécessitant une ouverture prolongée des portes, le Titulaire a à sa charge la surveillance de l'accès aux locaux, un agent étant le cas échéant désigné à cet effet.

Aucun matériel de nettoyage, ni fourniture, ni sac poubelles, ... ne doit rester dans les couloirs, halls, salles de classes, sous les escaliers, en dehors des horaires de nettoyage. Il doit être impérativement rangés dans les locaux réservés à cet usage ou obtenir une dérogation écrite du Responsable de site.

Le non-respect de ces consignes de sécurité sera sanctionné des pénalités prévues à l'article 8 du CCAP.

ARTICLE 16. PRECONISATION DE NETTOYAGE

Le Titulaire fournit (et affiche autant que nécessaire) dans chaque bâtiment ou dans le local du Chef d'équipe le cas échéant, un dossier comprenant l'ensemble des documents suivants :

- Protocoles de nettoyage personnalisés (équipement, produit, dosage, ...),

- pour les équipements mécanisés, les dates de révisions prévues,
- les éléments de contrôle d'arrivée et départ des Agents du Titulaire (ex : fiches de pointage journalier et/ou puces RFID de badgeage et/ou QR code de badgeage, ...).

Le client se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations. Tout produit non accepté devra être retiré et remplacé par le Titulaire. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

Les méthodes et produits de nettoyage mis en oeuvre sont ceux préconisés par les fabricants de revêtement de sols. Ils prennent en compte la nature des salissures rencontrées, les contaminants redoutés, le risque existant dans la zone, la nature et de l'état de surface des revêtements. Sous sa responsabilité, l'entrepreneur peut, pour raison de meilleure qualité de travail, de rentabilité ou autre, utiliser d'autres produits ou méthodes. Toutefois, en aucun cas il ne peut utiliser les produits ou méthodes interdits. En cas de détérioration du fait du changement de produit / méthode, la réparation est assurée par le Titulaire dans un délai de 30 jours.

Le mobilier éventuellement déplacé sera remis en place.

Les locaux seront aérés de manière quotidienne et refermés ensuite.

Les montes charges et ascenseurs pourront être utilisés par l'entreprise sous réserve de ne pas gêner les utilisateurs des bâtiments et respecter strictement leurs conditions normales d'utilisation. Toute réparation consécutive à une mauvaise utilisation du prestataire sera directement facturée (potentiellement selon les conditions précisées à l'article 12).

ARTICLE 17. REUNION DE DEPLOIEMENT DU CONTRAT

Le Titulaire participe à une réunion de début de contrat marché. Cette réunion de déploiement a pour objectifs

- De présenter les interlocuteurs Client et Fournisseur et apprendre à se connaître,
- Caler les derniers détails techniques de la prestation,
- Caler les consignes de sécurité, les moyens d'accès, ...
- Lister les divers produits, équipements à livrer, jours de réception par le fournisseur avant le début d'exécution, et les documents à fournir (cahier, protocoles, ...)
- Horaires détaillés des équipes, ...
- Organisation du site (horaire des différents services) et nécessités de service puis ajustement début → fin des prestations,
- Si des consommables sont à fournir, ajuster les localisations, ...
- De caler les plannings associés

Elle se tient sur chaque site et ne fait pas l'objet de facturation.

Une réunion pour la constitution du **Plan de Prévention des Risques** sera montée un mois avant le démarrage en vue d'effectuer la réunion préalable prévue dans la procédure de rédaction de ce document.

Outre le représentant attiré au Marché, le Titulaire se fera accompagné des personnes concernées par ce type de démarche au sein de sa structure (agent de prévention, membre de son CHSCT...) ayant compétence pour rédiger le Plan, ayant pris connaissance préalablement du contenu et des conditions de réalisation des prestations.

ARTICLE 18. PENALITES

Les pénalités sont applicables en cas de non-respect par le Titulaire de ses engagements contractuels.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG/FCS, les prestations qui n'auront pas été exécutées ou qui n'auront été exécutées que partiellement seront signalées au Titulaire par courrier ou par mail et donneront lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application des pénalités comme suit :

non-respect des engagements contractuels et qualité de service insuffisante (ex: manquements à la sécurité, au tri ou au nettoyage).	100 € par cas constaté
Retard ou défaut de signalement de l'absence d'un agent de propreté	100€ par cas constaté
Heures non effectuées et non rattrapées dans le délai fixé : sous 2 jours ouvrés en général, ou dès le lendemain au plus tard si l'agent est seul sur sa zone	Nb d'heures x Taux horaire €HT indiqué au BPU
Absence de réponse du contact dédié sous 2 jours ouvrés. En cas d'absence, une solution de remplacement doit être mise en place et communiquée au client.	300€ par cas constaté
Absence de contrôle QHSE (ou preuve de passage) selon la fréquence prévue, et/ou absence de restitution des conclusions en revue de contrat.	300€ par cas constaté
Absence du prestataire à un contrôle contradictoire ou à une revue de contrat, ou non-réalisation du contrôle.	150 € Forfaitaire
Produits ou matériels manquants (lavettes comprises, ...)	50€ par jour
Matériel en panne : dépassement du délai de réparation contractuel.	100€ par jour
Comportement inacceptable ou perturbateur répété du personnel sur site, par constat.	100 € par cas constaté

Retard dans la transmission des documents demandés (plannings, fiches de présence, listes ou horaires du personnel).	50 € par jour calendaire de retard
Non-respect du planning des remises en état	500€ par semaine de retard
Utilisation de produits ou matériels non conformes aux exigences du marché.	200€ par cas constaté
Absence de port des équipements de protection individuelle (EPI) ou de la tenue de travail identifiable.	50€ par cas constaté
Dégradation de surface imputable au prestataire.	Remplacement par le Titulaire dans les délais, 200€ par jour au-delà
Non-respect des consignes de sobriété énergétique	50 € par cas constaté
Non-respect des consignes liées à la sécurité	200€ par cas constaté
Défaut de signalement des anomalies constatées sur le site (ex : tags, sanitaires bouchés, éclairage en panne).	200€ par cas constaté

Les pénalités sont cumulables. Par dérogation au CCAG FCS, le Titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1000 € pour l'ensemble du marché. Il est dérogé aux art. 14.1.1-2-3, 14.1.2. du CCAG.

En outre en cas de manquements répétés, le client se réserve le droit de résilier le marché, sans que le Titulaire puisse prétendre à une indemnité.

Les pénalités prévues ci-dessus seront retenues par précompte sur les sommes dues au Titulaire.

Cf. CCAP.

ARTICLE 19. SUIVI ET EVALUATION DES PRESTATIONS

Pour chaque lot, voir Annexe 4 de chaque CCTP « Suivi et contrôles ». Les engagements pris par le Titulaire s'appliquent s'ils sont plus exigeants que les spécifications suivantes :

Autocontrôle

Les fiches résultant de ces autocontrôles seront jointes au cahier de liaison. L'absence de Fiches ou mention dans le cahier de liaison sera interprétée comme une absence d'autocontrôle.

Contrôle des prestations et Contrôles inopinés (les annexes peuvent préciser selon les sites, les conditions particulières)

En début de matinée (ou en fin d'une prestation), un contrôle des prestations pourra être effectué par le responsable de site. La présence du Chef d'équipe ou d'un agent du Titulaire présent à ce moment pourra être requise.

En cas d'anomalie, un PV contradictoire sera établi. Le représentant de l'entreprise est en droit de contester le bienfondé de tout ou en partie de l'anomalie et de la pénalité qui pourra être associée. Si tel est le cas, la décision sera prise contradictoirement et après visite sur place. En cas d'absence à l'heure indiquée du chef de site ou de la personne d'astreinte, les pénalités seront maintenues sans contestation ultérieure possible.

Points réguliers

A la fréquence fixée par le Responsable de site, une brève réunion se tient avec le chef d'équipe du Titulaire (ou un membre de l'équipe nommé par lui) et le Responsable de site pour :

- Déposer le relevé des noms du personnel exécutant les prestations si des changements sont à signaler.
- Signaler les dysfonctionnements observés (absence d'éclairage, dégradation, ...)
- Rendre compte des autocontrôles effectués et indiquer les éventuelles actions correctives entreprises pour rétablir le niveau des prestations.

Carnet de liaison

Le Titulaire tient à jour un carnet de liaison qu'il aura fourni. Il est en permanence sur site et accessible dans chaque bâtiment. Par ailleurs, les représentants du campus pourront indiquer, sur ce carnet, leurs observations lors de leurs visites inopinées.

Le Titulaire porte sur ce carnet :

- en première page, l'inventaire des principaux locaux du bâtiment.
- les relevés de passage et les résultats des autocontrôles. A noter que le cahier de liaison doit comporter la mention des actions correctrices effectuées (et leur date de réalisation) soit du fait de l'autocontrôle, soit du constat du Client d'un manquement.

- les accidents, incidents ou difficultés rencontrées pendant leurs prestations.
- les prestations d'entretien plus approfondies
- les remises en état
- les absences ou retard du personnel
- toute autre mention utile à un bon fonctionnement

Dans le cas d'utilisation d'un carnet à pages autocopiantes et détachables, un exemplaire sera transmis au Resp. de site. Une fois un carnet achevé, il sera remplacé par un neuf, mais l'ancien sera maintenu encore une année en local technique, pour consultation ; après, il sera remis au Client pour être archivé.

Audit :

Un contrôle des prestations est réalisé par l'inspecteur du Titulaire à la fréquence indiquée à son offre. Un compte-rendu est envoyé au client par voie électronique sous 1 semaine maximum.

Contrôle contradictoire Titulaire & Client :

Il est réalisé dans les conditions fixées dans le CCTP, soit de façon régulière planifiée, soit à la demande du Responsable du site (dans ce cas, sans limitation de fréquence). Les zones contrôlées sont fixées aléatoirement par le responsable du site. Il fait l'objet d'un PV signé du Titulaire et du Client. Un contrôle dit « contradictoire » sans la présence du Client n'en est pas un.

Revue de contrat

Le Titulaire rencontre le Responsable de site et le service Achat **a minima une fois par an** pour faire un point sur l'exécution du contrat :

- Eventuelles difficultés rencontrées
- Actions correctives et/ou préventives apportées ou à apporter
- Informations sur l'évolution des méthodes, réglementation, produits, ...
- ...

ARTICLE 20. MODIFICATION DE PRESTATION

Dans l'hypothèse où le Client serait amené à transformer ses bâtiments (extension, démolition, ...) et que cette transformation affecterait la prestation, un avenant sera convenu entre les parties.

En aucun cas et qu'elle qu'en soit la cause, le Titulaire ne peut remanier de lui-même sa facturation pour des modifications, même mineures.

Les prestations seront suspendues si un site venait à être fermé, notamment mais non exclusivement pour travaux de réhabilitation. Un délai de prévenance de 1 mois sera tenu.

ARTICLE 21. REPRISE DU PERSONNEL

Conformément à la Convention Collective nationale des entreprises de propreté et services associés en vigueur.

ARTICLE 22. ANNEXE CCTC B : DEFINITION ET CARACTERISATION DES PRESTATIONS

Les termes définis ci-après ont les significations suivantes :

- « **TRAVAUX** » ou « **PRESTATIONS** » désigne l'ensemble des prestations à réaliser par le Titulaire.
- « **BALAYAGE HUMIDE** » définit l'élimination des poussières et autres déchets solides présents sur le sol à l'aide d'un balai muni de tissus ou gazes humides (ou équivalents) afin de limiter la dissipation dans l'air des poussières. Cela concerne la surface totale du lieu s'y rapportant
- « **LAVAGE** (manuel ou mécanique) » définit l'élimination des salissures sur une surface par combinaison d'une action chimique de produits détergents et de l'action mécanique d'outils de nettoyage. Cela concerne la surface totale du lieu s'y rapportant.
- « **SPRAY METHOD** » définit la technique combinant l'action chimique d'une émulsion à base de détergent, de produits de protection et l'action mécanique d'une brosse ou d'un disque pour nettoyer et maintenir la protection des sols souples. Cela concerne la surface totale du lieu s'y rapportant
- « **LUSTRAGE** » définit la remise en brillance d'un sol protégée ou non par une émulsion par frottement de la surface à l'aide, par exemple, d'une monobrosse ou d'une autolaveuse. Cela concerne la surface totale du lieu s'y rapportant. Il supprime les tâches, raies, traces, et nourrit les revêtements afin d'obtenir un aspect net et brillant.
- NB : Certaines surfaces sont à traiter de cette manière avec des disques particuliers (disque DIAMANT pour sols caoutchouc) sans apports chimiques.
- « **ASPIRATION** » définit la récupération des salissures non adhérentes à l'aide d'un aspirateur. Cela concerne la surface totale du lieu s'y rapportant
- « **ASPIRO BROSSAGE** » définit la récupération des salissures non adhérentes à l'aide d'un aspiro brosseur. Cela concerne la surface totale du lieu s'y rapportant.
- « **ASPIRO BROSSAGE complet pour sols FLOTEX** » implique l'utilisation d'un matériel de type ROTOWASH et du produit nettoyant adapté.
- « **DETACHAGE** » définit l'élimination des souillures et des salissures, liquides ou solides, présentes sur une surface par une action chimique et/ ou mécanique. Des altérations irréversibles comme les rayures, les brûlures, l'usure, ... ne sont pas considérées comme des tâches. Cela concerne une partie de la surface du lieu s'y rapportant (# « LAVAGE »).
- « **VIDAGE des corbeilles** » définit l'enlèvement du contenu des corbeilles et le remplacement des sacs plastique.
- **REMISE EN ETAT** : Généralement annuel (ou biennale), ce nettoyage approfondi inclut des opérations de reprise de nettoyage exceptionnelle et de rénovation des surfaces traitées. Il ne s'agit pas d'un nettoyage après chantier ni de prestations de finition. Selon le type de sol, elle comprend le nettoyage, le décapage en profondeur, la préparation des surfaces, le séchage, puis l'application de produits adaptés (métallisation, oléofuge, hydrofuge, rehausseur de couleur...).

Lors des interventions, afin d'obtenir un rendu homogène, y compris au bas des cloisons, le Titulaire a à sa charge le déplacement des meublants légers (chaises, tables, bureau, ...). Les meublants lourds, (ex : armoires, surtout si elles sont lourdes), sont déplacées par l'Université.

Lors des décapages, des dispositions efficaces seront prises pour que les eaux de lavage chargées de produit décapant ne pénètrent pas dans les locaux non concernés (en général sous les portes).

Le Titulaire est force de proposition sur ces prestations.

- **SUR DEVIS** : s'agissant de prestation individualisée selon les surfaces à traiter et l'état de départ, les opérations suivantes seront réalisées sur devis (sauf mention expresse dans l'Annexe 2) : lessivage de mur extérieur, lessivage extensif de mur intérieur (grande surface > 20m²), nettoyage de stores intérieurs ou extérieurs, vitrerie extérieure inaccessible, nettoyage et élimination de graffitis et autres salissures ponctuelles. Cette liste n'est pas exhaustive.