

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

**NETTOYAGE DES LOCAUX ET DE LA VITRERIE DE NANTES
UNIVERSITE**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

La procédure de consultation utilisée est la suivante :

Appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2, R2124-2, 1° et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique

Procédure n°26036AC

Sommaire

PARTIE 1 - DISPOSITIONS GENERALES	4
Article 1 - Objet du marché public	4
Article 2 - Périmètre géographique et allotissement	4
Article 3 - Description des secteurs	4
Article 4 - Objectif	4
Article 5 - Mise en route – Modalités d’évaluation et systèmes de suivi	4
Article 6 - Equipements et fournitures	5
6.1.6. Fourniture des consommables	6
6.2.1. Consommables et fournitures	6
6.2.2. Produits de nettoyage	6
6.2.3. Fourniture et qualité des matériels	6
6.2.4. Tenue vestimentaire	7
Article 7 - Techniques de nettoyage	7
Article 8 - Prescriptions relatives à la collecte et l’évacuation des déchets	8
Article 9 - Prescriptions d’organisation du travail sur site	8
Article 10 - Prescriptions concernant le management de la qualité	9
10.6.1. Suivi régulier des prestations	10
10.6.2. Réunion mensuelle	10
10.6.3. Compétences et formation	11
10.6.4. Plan d’amélioration qualité (PAQ)	11
Article 11 - Prescriptions concernant la sécurité	11
Article 12 - Prescriptions concernant le développement durable	12
PARTIE 2 - PRESTATIONS DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE INTERIEURE ET EXTERIEURE DES BÂTIMENTS DE NANTES UNIVERSITE 15	
Article 1 - Modalités d’évaluation et systèmes de suivi	15
Article 2 - Equipements et fournitures	15
Article 3 - Prestations de vitrerie en obligation de résultat	16
Article 4 - Prestations de vitrerie	18
Article 5 - Modalités de réception	19
PARTIE 3 - REFERENTIEL DES PRESTATIONS EN OBLIGATION DE RESULTAT	20
Article 1 - Objet	20
Article 2 - Domaine d’application	20
Article 3 - Terminologie	20
Article 4 - Définitions spécifiques	22
Article 5 - Infrastructures concernées par l’évaluation	23
Article 6 - Modalités générales de suivi relatives aux familles de locaux	24

Article 7 - Procédures d'évaluation, de notation et d'acceptation du secteur	26
Article 8 - Mise en place d'actions correctives	29
Article 9 - Plan d'échantillonnage d'évaluation / non-conformités admissibles.....	29
Article 10 - Maîtrise des matériels d'évaluation	29
Article 11 - Limites de prestations	29
PARTIE 4 - REFERENTIEL DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	31
Article 1 - Objet.....	31
Article 2 - Domaine d'application	31
Article 3 - Prestations complémentaires de propreté	31
Article 4 - Modalités de réception.....	36
Article 5 - Traitement des non-conformités et mise en place d'actions correctives	36

PARTIE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 - Objet du marché public

Le présent marché public a pour objet l'exécution de prestations de nettoyage des locaux et des surfaces vitrées de Nantes Université.

Les prestations sont réparties en deux catégories principales :

- Les prestations récurrentes forfaitaires :
 - o Le nettoyage récurrent des locaux tertiaires, d'enseignement et sportifs, et des zones de soin
 - o Le nettoyage récurrent de la vitrerie intérieure et extérieure (hauteur de 3 mètres maximum) des entrées principales des locaux
- Les prestations complémentaires ou ponctuelles sur bons de commande :
 - o Les prestations ponctuelles ou spécifiques liées au maintien de la propreté des locaux
 - o Le nettoyage ponctuel ou spécifique de la vitrerie intérieure et extérieure selon des conditions de hauteur

Le marché comporte une clause d'insertion professionnelle de publics éloignés de l'emploi, telle que décrite à l'article 9 du CCAP.

Article 2 - Périmètre géographique et allotissement

Les prestations concernent l'ensemble des sites et bâtiments de Nantes Université et sont réparties en 6 lots géographiques :

Lot	Désignation
1	Lombarderie, la Fleuriaye et Chantrierie
2	La Roche-sur-Yon
3	Centre-Loire et Île de Nantes
4	Tertre
5	Saint-Nazaire
6	Bâtiment Bias 2 (lot réservé aux EA/ESAT)

Des locaux situés à Châteaubriant, d'une superficie de 630m², sont susceptibles d'être intégrés au périmètre du lot 1 (cf. article 14 du CCAP).

Article 3 - Description des secteurs

Les bâtiments et locaux objets du présent marché sont décomposés en secteurs. Chaque lot comporte un ou plusieurs secteurs, définis dans l'annexe 5 « Plan d'échantillonnage » au CCTP.

Article 4 - Objectif

L'objectif est d'obtenir un niveau de propreté conforme à l'obligation de résultat telle que décrite en seconde partie du présent CCTP.

Il appartient au titulaire de mettre en œuvre les moyens nécessaires en fréquence et en moyens techniques pour assurer un résultat de manière homogène, régulier et conforme aux résultats de qualité attendus durant la période d'exécution du marché public.

Article 5 - Mise en route – Modalités d'évaluation et systèmes de suivi

Dès le début de l'exécution des prestations, Nantes Université procède à des évaluations mensuelles suivant les dispositions décrites dans la deuxième partie du présent CCTP, afin d'évaluer le niveau de qualité fourni.

Durant les trois premiers mois d'exécution des prestations, les non-conformités relevées au moment des évaluations, doivent faire l'objet d'actions correctives concertées entre Nantes Université et le titulaire avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties lors des réunions mensuelles. Aucune pénalité liée au résultat des évaluations ne sera appliquée durant cette période.

Dès la fin de cette période de mise en route, soit au bout de 3 mois à compter de la notification du marché, les prestations doivent être conformes au niveau de qualité requis, conformément à l'annexe 3 « Référentiel qualité » du présent CCTP.

Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes au sens de l'article 8 deuxième partie du présent CCTP, des pénalités seront appliquées au titulaire selon les modalités précisées à l'article 16 du CCAP.

Article 6 - Equipements et fournitures

6.1. A la charge de Nantes Université

6.1.1. Stationnement

Nantes Université autorise le stationnement des véhicules professionnels sur les différents campus pour l'encadrement dédié au suivi du marché en fonction de chacun des lots. Nantes Université autorise les agents à stationner sur les différents campus si les horaires d'intervention ne permettent pas d'utiliser les transports en communs et/ou si les agents n'ont pas d'autres choix que d'utiliser leur véhicule personnel pour venir sur leur lieu de prestation.

6.1.2. Locaux techniques

Des locaux techniques sécurisés sont mis à la disposition pour le stockage des produits. Dans la mesure du possible, ces locaux ménages sont mis à disposition dans chaque secteur.

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.

Les mobiliers nécessaires au stockage des produits et petit matériel sont mis à la disposition du titulaire par Nantes Université.

Nantes Université s'engage à mettre en place les besoins nécessaires à la mise en place de lave-linge et sèche-linge dans le local ménage principal si nécessaire.

Il est interdit d'utiliser ces locaux comme vestiaire ou local détente.

Il est interdit d'utiliser tout autre local.

6.1.3. Locaux vestiaires

Des locaux vestiaires sont mis à la disposition du titulaire.

Il est interdit d'entreposer des produits ou matériels dans ces locaux. Les mobiliers sont mis à la disposition du titulaire par Nantes Université.

6.1.4. Locaux pauses

Les locaux de pauses peuvent être mis à la disposition du titulaire dans un créneau horaire défini entre Nantes Université et le titulaire dans les bâtiments en fonction du besoin.

Les agents utilisant ces locaux doivent respecter les consignes sanitaires (utilisation des matériels électroménagers, lavage de la vaisselle et autres).

6.1.5. Énergie électrique et eau

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

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est validé avec les gestionnaires du marché de Nantes université. Les appareils de type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux, objet du marché. Le titulaire peut toutefois formuler une demande de modification technique des installations ou aménagements existants des locaux auprès de Nantes Université, par LRAR, précisant les motifs de la demande. La demande est réputée refusée en cas de silence gardé par Nantes Université pendant une durée d'un mois à compter de la notification de la demande.

Il appartiendra au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et photocopieurs) lui est interdit.

6.1.6. Fourniture des consommables

Nantes Université fournit au titulaire le papier hygiénique, le savon liquide, les essuie-mains, les équipements de propreté (balayette, porte balayette, support poubelle et corbeille) nécessaires à l'approvisionnement des sanitaires.

6.2. A la charge du titulaire

6.2.1. Consommables et fournitures

Le titulaire fournit les sacs poubelles pour les déchets banals. Il respecte impérativement la couleur des sacs du système de tri en place dans le bâtiment.

Le titulaire assure la mise en place des consommables fournis par l'Université (papier hygiénique, savon liquide, essuie-mains, balayette, porte balayette...).

Toute rupture d'approvisionnement incombant au titulaire et signalée par les agents de Nantes Université peut faire l'objet d'une pénalité dans les conditions fixées dans le CCAP.

6.2.2. Produits de nettoyage

La fourniture de produits d'entretien est à la charge du titulaire.

Les produits utilisés doivent répondre aux normes AFNOR et aux normes de produits éco-responsables et répondant aux exigences de biodégradabilité.

Les produits doivent impérativement recevoir l'agrément préalable de Nantes Université.

Le titulaire doit fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste est accompagnée :

- d'une notice détaillée précisant notamment leurs compositions, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation,
- des fiches de données sécurités FDS (16 points), et les fiches techniques.

En cas de modification de cette liste en cours d'exécution et de non-validation par Nantes Université des modifications, le titulaire sera pénalisé de façon forfaitaire dans les conditions fixées par l'article 15 du CCAP.

Tous les produits utilisés par le titulaire seront impérativement identifiés et seront soumis à étiquetage sur des récipients adaptés. Des contrôles seront réalisés par Nantes Université.

Nantes Université se réserve le droit de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.

Nantes Université peut interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou non compatibles avec l'activité.

Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Tout dommage causé par les produits de nettoyage aux installations et équipements de Nantes Université engage la responsabilité du titulaire.

6.2.3. Fourniture et qualité des matériels

Le titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu le matériel nécessaire à la bonne exécution du présent marché public. Le titulaire établit la liste des matériels utilisés et la transmet à Nantes Université.

Cette liste doit être accompagnée :

- d'une notice technique en français, précisant notamment la provenance de ces matériels et leur conformité aux normes de sécurité
- des références d'utilisation
- la date d'achat
- le protocole d'entretien
- le contrat de maintenance annuel pour les aspirateurs, les monobrosses et les autolaveuses, qui doit être renouvelé chaque année sous peine de pénalité (cf. article 15 du CCAP). Une solution doit être mise en place dans les 48 heures suite à la panne ou à la disparition du matériel.

Ces matériels doivent être en parfait état de fonctionnement, propres et conformes à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité doit être fournie à Nantes Université.

A ce titre, le titulaire doit présenter les matériels sur simple demande verbale de Nantes Université, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux doit être mis hors service et remplacé immédiatement par le titulaire, à ses frais. Le titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

De plus, Nantes Université se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou manquements aux règles d'hygiène.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de propriété de Nantes Université (en cas de dégradation de son fait).

Par ailleurs le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit. De plus, le matériel électrique ne doit pas être branché sur le système de sécurité de Nantes Université.

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

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

6.2.4. *Tenue vestimentaire*

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propreté, les exigences de sécurité (y compris pour les prestations de vitrerie) et les règles indispensables à la qualité d'hygiène (ceci est un engagement du prestataire). En outre, le personnel devra être pourvu de tenues spécifiques pour répondre aux obligations de sécurité avant de rentrer dans certains laboratoires.

La tenue doit obligatoirement être de type manche longues ou manche courtes, comporter des chaussures de travail adaptées aux risques.

Cette tenue est identifiée par le logo du titulaire et le prestataire s'engage fermement sur la quantité et les types de vêtements fournis à chacun des agents

La fourniture, le nettoyage et l'entretien des tenues vestimentaires des agents de service du titulaire sont à la charge du titulaire

Article 7 - Techniques de nettoyage

En offre de base, le candidat présente une solution reposant sur la **méthode classique dite « doubles-seaux » avec presse manuelle**.

En offre variante obligatoire, le candidat présente obligatoire une solution reposant sur la **méthode par pré-imprégnation**.

La méthode de pré-imprégnation est une alternative à la méthode classique de nettoyage des sols. Elle consiste à imprégner un nombre de franges ou mops déterminé avec la quantité de solution détergente suffisante en fonction de la surface de nettoyage à traiter. Elle repose sur la capacité d'absorption de la microfibre, elle évite la réutilisation des franges sales et présente de nombreux avantages pour la sécurité et la santé des agents de nettoyage, préserve l'environnement et améliore la qualité du nettoyage.

La variante doit impérativement respecter les exigences minimales suivantes :

- Objectifs de résultats et fréquences : Les surfaces à traiter, les fréquences de passage et les exigences de propreté finale restent strictement identiques à celles définies dans la solution de base au CCTP. Le niveau de propreté, d'hygiène et de désinfection finale des locaux doit être au moins strictement équivalent à celui obtenu avec la solution de base.
- Protocole d'hygiène obligatoire : Le protocole technique doit garantir qu'une frange microfibre sale n'est jamais réutilisée ou retrempée avant d'avoir été lavée. Les candidats doivent préciser le nombre de franges prévues par agent et par jour pour couvrir la totalité des surfaces du site.

Pour chacune des deux techniques, le candidat fournit une note méthodologique décrivant le matériel nécessaire à la bonne exécution des prestations, l'organisation mise en œuvre et les formations dispensées au personnel.

Les méthodes d'analyse de l'offre de base et de l'offre variante sont décrites à l'article 3.2 du RC.

Article 8 - Prescriptions relatives à la collecte et l'évacuation des déchets

8.1. Déchets solides

Les déchets solides incombant au titulaire sont les déchets banals ou ménagers issus des locaux dont il a la charge.

Nantes Université porte une grande attention à sa gestion des déchets. Le titulaire doit impérativement respecter le tri des déchets mis en place sur les sites de l'Université lors du vidage des corbeilles et des poubelles. Il se conforme aux évolutions concernant la gestion des déchets sur les différents sites dont il aura la charge.

Le titulaire évacue dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets en respectant les consignes de tri les déchets banals et ménagers provenant des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration) et poubelles.

Sur certains sites, il appartient également au titulaire de vider les corbeilles ou bannettes contenant du papier et d'évacuer leur contenu dans les containers ou locaux dédiés.

Cette évacuation doit être effectuée immédiatement après la fin du travail. En aucun cas, les sacs de déchets ne doivent être stockés dans les bâtiments (sauf local poubelle dédiée à l'intérieur), la nuit, le week-end ou dans la journée.

Par ailleurs, le titulaire doit prévenir le référent du bâtiment, du niveau de remplissage des containers de manière à ce qu'aucun sac ne puisse être déposé à même le sol.

8.2. Déchets liquides (eaux résultant des opérations de lavage)

Les eaux de lavage résultant des opérations de mise en propreté des locaux sont rejetées impérativement dans les locaux équipés de vidoirs s'il en existe sur le niveau considéré. Dans le cas contraire, ces eaux seront impérativement vidées dans le local réservé au titulaire.

Le remplissage et vidange des seaux sont formellement interdits dans les lavabos et cuvettes des sanitaires.

8.3. Biodéchets

La collecte des biodéchets est en place sur certains bâtiments de Nantes Université et en phase de déploiement sur d'autres.

Pour les bâtiments de type ERP, le titulaire prendra en charge l'évacuation des bio-seaux et le vidage dans un collecteur final, il doit entretenir le bio-seau.

Pour les bâtiments administratifs, le personnel de Nantes Université se charge de vider les bio-seaux dans les collecteurs finaux, seul l'entretien des bio-seaux restent à la charge du titulaire.

Article 9 - Prescriptions d'organisation du travail sur site

9.2. État des lieux

L'état des lieux doit se faire en présence de Nantes Université et du titulaire dans un délai d'un mois à compter de la notification du marché public.

Il se peut que certaines surfaces aient un état de non-propreté à caractère irréversible et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité.

Dans ce cas, le titulaire doit le signaler à Nantes Université dans un délai de 3 mois à compter de la notification du marché public.

Une validation contradictoire sur site sera réalisée à compter de l'expiration de ce délai.

Toute surface non signalée dans les conditions visées au présent article doit être entretenue aux conditions définies par le présent CCTP.

9.3. Accès aux locaux

Les trousseaux de clés ou passes seront mis à disposition du titulaire aux PC sécurité des bâtiments. Ces clés (ou passes) permettront aux dits agents d'ouvrir et de refermer les locaux à nettoyer.

Pour les bâtiments extérieurs, en fonction des plages horaires de réalisation des prestations de nettoyage, les agents de service du titulaire auront en permanence un jeu de clés. Les clés et passes devront rester sur site ; les agents ne doivent pas les emporter à leur domicile.

Toute perte ou détérioration de clé ou passe pendant la réalisation du marché sera facturée au titulaire (cf. article 15 du CCAP).

9.4. Horaires et plages de travail

Les opérations de mise en propreté doivent s'effectuer en semaine et éventuellement le week-end et jours fériés en fonction des obligations de continuité de service des locaux concernés dans une plage horaire compatible avec les besoins des services.

Les plages horaires d'intervention seront définies avec chaque responsable des bâtiments. Les locaux scolaires doivent être impérativement traités avant le démarrage des cours (selon les bâtiments cela doit être fini avant 7h30 ou 8h00).

Le titulaire aura la charge de fournir le planning et les horaires d'intervention à Nantes Université par bâtiment et niveau de bâtiment. Il doit prendre en compte dans l'élaboration du planning les contraintes des services et le faire valider par Nantes Université.

Les plannings et horaires d'interventions pourront être vérifiés au cours de l'accord-cadre. Ils doivent être maintenus en permanence à jour.

Article 10 - Prescriptions concernant le management de la qualité

10.1. Protocoles de nettoyage et niveau de fréquentation

Des protocoles de nettoyage des locaux reprenant les tâches à effectuer doivent être fournis par le titulaire au démarrage du marché suivant l'annexe 1 « Plan de nettoyage » du CCTP.

Le niveau de fréquentation (faible, moyen, fort) permet de donner une indication théorique d'une fréquence pouvant correspondre au besoin des différentes familles de qualité (cf. annexe 2 « Fréquence théorique » du CCTP).

10.2. Fiches méthodes

Le titulaire joindra impérativement les fiches méthodes relatives à la bonne réalisation des prestations, conformément au vocabulaire défini à l'article 3 « Terminologie » de la partie 3 du présent CCTP.

Ces fiches doivent être connues par le personnel du titulaire et reprennent les modes opératoires, les produits, les matériels et les consommables utilisés. Elles seront communiquées à Nantes Université au terme du délai de mise en route.

10.3. Planning d'exécution

Le titulaire de l'accord-cadre est engagé contractuellement par le planning d'exécution hebdomadaire des prestations pour chaque bâtiment de Nantes Université. Ce planning sera modélisé dans son offre et sera communiqué à Nantes Université au terme du délai de mise en route (dans les 6 premiers mois du marché au plus tard). Il sera maintenu à jour en permanence.

10.4. Traçabilité

Le titulaire doit assurer la traçabilité de ses autocontrôles si nécessaire et de la réalisation des prestations définies aux plannings d'exécution. Ces informations sont transmises à Nantes Université lors des réunions mensuelles.

10.5. Encadrement du personnel

Le titulaire doit obligatoirement désigner un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application du présent CCTP. Ce responsable de

l'encadrement (ainsi que son éventuel remplaçant) sera formé au management et aux techniques de mise en propreté, il participera à la visite des sites.

Le titulaire doit s'assurer que le personnel en charge de l'exécution des prestations possède les prérequis nécessaires et notamment la compréhension des observations qui peuvent être faites ainsi que la connaissance des précautions à prendre dans l'exécution des tâches.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Ce personnel d'encadrement sera en outre chargé de transmettre l'état d'avancement des prestations définies au planning d'exécution à Nantes Université.

Afin d'être opérationnel, le responsable (ou son éventuel adjoint) représentant le titulaire sur site disposera d'un moyen de communication rapide et sera donc joignable à tout moment sur toute l'amplitude horaire de présence des agents.

Nantes Université pourra contacter le responsable pour la réalisation de contrôles contradictoires ou pour présenter les résultats de contrôles.

Le titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et bénéficie des mêmes formations (cf. article 10.6.3 – partie 1 du présent CCTP).

Cet agent ou son remplaçant doit être présent sur le secteur chaque jour d'intervention.

En cas d'absence d'un agent d'exécution, il est remplacé par un agent de qualification équivalente où ayant acquis la formation des procédures dans les zones de son affectation.

L'utilisation du téléphone et des photocopieurs de Nantes Université est interdite pour usage personnel aux agents du titulaire. Dans le cas d'une utilisation du téléphone et/ou des photocopieurs pour un usage personnel, le remboursement des communications et des photocopies est réalisé par le titulaire.

L'utilisation du téléphone de Nantes Université est tolérée pour que les agents puissent entrer en contact avec leur hiérarchie.

Le titulaire doit s'assurer que les agents intervenant dans les locaux de Nantes Université aient un casier judiciaire compatible avec la fonction exercée.

10.6. Communication entre Nantes Université et le titulaire

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

Néanmoins, dans son mémoire technique de l'accord-cadre, le titulaire définira entre autres au sous-critère 6 du critère 1 les moyens de communications qu'il mettra en place pour :

- l'interface siège et représentants régionaux
- l'interface représentant régionaux et centre d'exploitation
- l'interface centre d'exploitation et représentant sur site

Il précisera également sa conduite de projet permettant de garantir la connaissance du présent CCTP par le représentant sur site dès le démarrage de l'accord-cadre.

10.6.1. Suivi régulier des prestations

Un ou plusieurs cahiers de liaison seront destinés à consigner toutes les observations éventuelles de Nantes Université ou de l'entreprise intervenante.

Ce système permettra, entre le titulaire et Nantes Université, de véhiculer toutes les informations nécessaires (revêtement de sol en mauvais état, signalement d'anomalies dans les conditions fixées par l'article 10.5 – partie 1 du CCTP) à la bonne exécution des prestations.

Il servira à assurer un lien entre les deux parties, l'information n'étant pas exclusivement dirigée de Nantes Université vers le titulaire.

10.6.2. Réunion mensuelle

Une rencontre mensuelle entre l'inspecteur de l'entreprise titulaire et Nantes Université sera organisée afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée seront fixées par les deux parties

concernées de manière concertée. Les réunions pourront se pratiquer en présentiel en distanciel d'un commun accord. Au cours de cette réunion, divers sujets seront abordés concernant la prestation de nettoyage réalisée.

Ce rapport comportera :

- la liste des zones évaluées et les dates des évaluations
- le bilan de suivi, pourcentage moyen des contrôles mensuels
- les statistiques par éléments de chaque famille qualité
- la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- les plannings d'exécution réels
- la liste des pénalités potentiellement applicables

Dans la gestion d'un plan d'amélioration qualité (PAQ) permanent d'autres rubriques au rapport pourront être définies en cours d'exécution de l'accord-cadre. Le plan d'amélioration qualité (PAQ) intégrera le suivi des engagements du titulaire défini dans ses mémoires techniques de l'accord-cadre concerné.

10.6.3. Compétences et formation

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit formé pour la pratique professionnelle des opérations de nettoyage, une évaluation individuelle annuelle de son personnel sera réalisée. Pour la variante obligatoire, le personnel d'entretien doit maîtriser la technique de pré-imprégnation.

Sur la base de cette évaluation, le titulaire proposera les plans de formation à Nantes Université.

Le titulaire indiquera le quota d'heures de formation dispensées pour la formation du personnel œuvrant intervenant dans le cadre des prestations.

Le titulaire doit transmettre tous les ans à Nantes Université le plan de formation et la liste des formations suivies par les agents exécutant des prestations sur ses sites.

10.6.4. Plan d'amélioration qualité (PAQ)

Dans une démarche de progrès permanent, le titulaire proposera chaque année à Nantes Université un plan de progrès organisationnel, social, qualitatif et environnemental.

Le titulaire précisera les axes de progrès possibles, les indicateurs de mesure, une quantification des gains potentiels, ainsi qu'un planning de mise en œuvre des actions pouvant engendrer ces progrès.

De manière générale, le titulaire s'engage :

- A accroître la satisfaction de Nantes Université
- A fournir des prestations de qualité permanente dans le respect du service attendu par Nantes Université
- A améliorer en permanence les aspects sécurité, qualité et environnement liés à la réalisation des prestations
- A faire profiter Nantes Université de tous les progrès de la technique, ainsi que de toutes les améliorations possibles en termes de méthodes, d'organisation, de matériaux et d'outillages mis en œuvre lors de l'exécution des prestations

Article 11 - Prescriptions concernant la sécurité

11.1. Analyse des risques professionnels (document unique d'évaluation des risques)

Le titulaire s'engage à avoir réalisé l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs conformément à l'article R4121-1 du Code du travail, pour son personnel, en incluant l'analyse des risques chimiques (risques liés au stockage, au reconditionnement et à l'utilisation suivant la nature du produit).

Plus généralement, le titulaire se conforme à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité et à la santé du personnel affecté à l'exécution de l'accord-cadre.

11.2. Formation à la sécurité

Le titulaire est réputé employer du personnel formé à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations objet du présent accord-cadre et respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière.

11.3. Plan de prévention

Une visite d'inspection commune préalable doit être effectuée conformément à l'article R4511-1 du Code du travail.

Le plan de prévention sera rédigé conjointement entre le gestionnaire du marché de Nantes Université et le titulaire. Le non-respect de cette obligation entraînera après mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre au tort du titulaire.

Le titulaire tiendra à disposition de Nantes Université, sur site et sur simple demande verbale :

- les fiches de données sécurité des produits utilisés,
- les fiches de mise en sécurité des opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération. la liste nominative des agents de service
- le nombre d'heures annuelles des prestations

Le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement de son personnel.

Le titulaire doit donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

11.4. Habilitation et formation sécurité

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité, notamment pour les interventions de mise en propreté.

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

Sur demande de Nantes Université, le titulaire doit fournir les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel. Pour l'entretien de certains locaux comme des laboratoires spécifiques, les agents du titulaire suivront les directives sécurité de Nantes Université.

Le titulaire sera amené à intervenir dans des locaux comprenant des dossiers confidentiels. Par conséquent, le personnel du titulaire (et remplaçants) sera soumis à confidentialité.

11.5. Signalement d'anomalies

L'entreprise doit informer Nantes Université de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations.

Elle signale par écrit et quotidiennement par le cahier de liaison aux gestionnaires du marché de Nantes Université toutes les anomalies constatées.

Ces anomalies peuvent être, notamment au niveau des sanitaires :

- défaut de fonctionnement des équipements
- dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance
- défaut d'éclairage
- défaut de vitrages
- fuites et bouchages éventuels
- vols
- dégradations
- pannes

L'écrit de signalement mentionnera le secteur concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée.

Article 12 - Prescriptions concernant le développement durable

12.1. Évacuation des déchets banals

Nantes Université est dotée d'un plan de gestion des déchets. Il appartient au prestataire d'en prendre connaissance dès la notification du marché.

Comme expliqué à l'article 8.1. du présent CCTP, le titulaire doit impérativement respecter le tri des déchets mis en place sur les sites de l'Université lors du vidage des corbeilles et des poubelles ainsi que lors l'évacuation des déchets. Une attention particulière sera portée à ce point et en cas de constats réguliers de non-respect des consignes de tri, des pénalités pourront être appliquées.

Le système mis en place peut être différent entre les sites de l'Université, les précisions seront fournies au titulaire. Les systèmes de tri des déchets en place peuvent évoluer et/ou de nouveaux se mettre en place en cours d'exécution du marché. Le titulaire doit alors s'adapter et respecter le nouveau système en place.

Dans l'organisation d'évacuation des déchets, le titulaire pourra proposer du matériel adapté permettant de faciliter le tri sélectif des déchets (chariots double sacs, si possible).

12.2. Produits utilisés

Le titulaire doit proposer des produits respectueux de l'environnement et de la santé labellisés :

- NF Environnement (Ecolabel français) ou équivalent
- Ecolabel européen ou équivalent.

Toutefois ces produits doivent recevoir l'agrément préalable de Nantes Université avant toute utilisation.

En cas d'utilisation de produits éco-labellisés, généralement plus concentrés que les produits conventionnels, le titulaire doit assurer la formation de ses agents à l'utilisation de ces produits et garantir leur utilisation raisonnée. Il doit fournir la preuve à l'Université que ses agents sont bien formés à l'utilisation de ces produits.

12.3. Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie

Dans cette démarche, le titulaire doit, 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 la lumière au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

Il veillera également à la fermeture des ouvrants (fenêtres et portes), notamment en période de chauffe.

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

12.4. Démarche développement durable

Le titulaire est tenu de contribuer à la démarche Développement Durable et de Responsabilité Sociétale de Nantes Université dans la mesure de ses moyens et dans le champ d'action qui est le sien.

Nantes Université attend de ses prestataires un respect des orientations stratégiques qui sont les siennes sur ce sujet et un travail conjoint dans l'attente des objectifs qu'elle s'est fixés.

Ainsi, le titulaire présentera son plan d'action développement durable concernant l'objet du marché et les prestations qu'il entend déployer dans les locaux de l'Université, orienté notamment autour des items (liste non exhaustive) :

- Respect de l'environnement :
 - les emballages
 - les matériels
 - les produits et consommables
 - la gestion des déchets et le respect du tri sélectif
 - la réduction de consommation des fluides (eau, électricité)
- Efficacité économique :
 - mettre en place une gestion des compétences...
 - engagement de plan de progrès économique
 - politique d'insertion par l'économie
 - formation et évolution professionnelle des salariés
- Equité sociale :
 - égalité des chances

- développer les compétences des salariés
- amélioration des conditions de travail par le travail en journée notamment

Ces points seront vérifiés au cours du marché lors de la réunion annuelle de revue de contrat.

PARTIE 2 - PRESTATIONS DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE INTERIEURE ET EXTERIEURE DES BÂTIMENTS DE NANTES UNIVERSITE

Article 1 - Modalités d'évaluation et systèmes de suivi

Les prestations objet du présent accord-cadre doivent être conformes aux spécifications décrites à la deuxième partie du présent CCTP définissant les différentes parties attendues en termes de nettoyage des vitreries intérieures et extérieures.

Les prestations feront l'objet d'un contrôle mensuel pour les vitreries indiquées au bordereau des prix forfaitaires (BPF) et d'un contrôle unique pour les prestations ponctuelles. Il doit être remis un bon de fin de travaux à chaque prestation.

Article 2 - Equipements et fournitures

2.1. A la charge de Nantes Université

2.1.1. Stationnement

Nantes Université autorise le stationnement des véhicules professionnels sur les différents campus pour les agents intervenant dans le cadre des prestations.

2.1.2. Locaux de pause

Les locaux de pause pourront être mis à la disposition du titulaire dans un créneau horaire défini entre Nantes Université et le titulaire dans les bâtiments en fonction du besoin.

Les agents utilisant ces locaux doivent respecter les consignes sanitaires (utilisation des matériels électroménagers, lavage de la vaisselle et autres).

2.1.3. Énergie électrique et eau

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

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec les gestionnaires du marché de Nantes université. Les appareils de type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

Les appareils ne doivent pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux, objet du marché. Le titulaire pourra toutefois formuler une demande de modification technique des installations ou aménagements existants des locaux auprès de Nantes Université, par LRAR, précisant les motifs de la demande. La demande est réputée refusée en cas de silence gardé par Nantes Université pendant une durée d'un mois à compter de la notification de la demande.

Il appartiendra au titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et photocopieurs) lui est interdit.

2.2. A la charge du titulaire

2.2.1. Consommables et fournitures

Le titulaire assurera la mise en place des consommables fournis par l'Université (papier hygiénique, savon liquide, essuie-mains, balayette, porte balayette...).

Toute rupture d'approvisionnement incombant au titulaire et signalée par les agents de Nantes Université sera sanctionnée par l'application d'une pénalité dans les conditions fixées par l'article 15 du CCAP.

2.2.2. Produits de nettoyage

Le titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté.

Les produits utilisés doivent répondre aux normes AFNOR et aux normes de produits éco-responsables et répondant aux exigences de biodégradabilité (article 11.2 du présent CCTP).

Les produits doivent impérativement recevoir l'agrément préalable de Nantes Université.

Le titulaire doit fournir la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations.

Cette liste sera accompagnée :

- d'une notice détaillée précisant notamment leurs compositions, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation,
- des fiches de données sécurités FDS (16 points), et les fiches techniques.

En cas de modification de cette liste en cours d'exécution et de non-validation par Nantes Université des modifications, le titulaire sera pénalisé de façon forfaitaire dans les conditions fixées par l'article 15 du CCAP.

Tous les produits utilisés par le titulaire seront impérativement identifiés et seront soumis à étiquetage sur des récipients adaptés.

Nantes Université se réserve le droit de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.

Nantes Université pourra interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou non compatibles avec l'activité.

Tout produit rebuté doit être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais.

Tout dommage causé par les produits de nettoyage aux installations et équipements de Nantes Université engage la responsabilité du titulaire.

2.2.3. Fourniture et qualité des matériels

Le titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu le matériel nécessaire à la bonne exécution du présent marché public. Le titulaire établira la liste des matériels utilisés et la transmettra à Nantes Université.

Cette liste doit être accompagnée :

- d'une notice technique en français, précisant notamment la provenance de ces matériels et leur conformité aux normes de sécurité
- des références d'utilisation
- la date d'achat
- le protocole d'entretien

Ces matériels doivent être en parfait état de fonctionnements, propres et conformes à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité doit être fournie à Nantes Université.

2.2.4. Occupation temporaire du domaine public

Le titulaire s'engage à faire le nécessaire auprès de Nantes Métropole pour les prestations vitrerie nécessitant une demande préalable d'autorisation d'occupation temporaire du domaine public, en fonction du bâtiment de Nantes Université concerné.

Cette demande doit se faire auprès de la Maison de la Tranquilité Publique – 11 boulevard de Stalingrad et/ou à l'adresse mail suivante : autorisation stationnement@nantesmetropole.fr ou auprès de la mairie où est situé le bâtiment.

Article 3 - Prestations de vitrerie en obligation de résultat

3.1. Objet

Ce manuel de référence de nettoyage a pour objet de définir et de préciser les spécifications relatives aux prestations de nettoyage des vitreries des bâtiments de Nantes Université.

Une partie des prestations sera forfaitaire tandis que d'autres prestations pourront être demandées occasionnellement par Nantes Université par l'émission de bons de commandes

3.2. Domaine d'application

Les spécifications mentionnées dans le présent CCTP sont applicables à la totalité des bâtiments de Nantes Université.

3.3. Liste des entrées de bâtiments concernés par l'entretien de la vitrerie

Les bâtiments pris en charge de façon forfaitaire pour la vitrerie de plain-pied (faces intérieures et extérieures), hauteur maximum de 3 m (uniquement vitrerie des entrées de bâtiments sont :

- IUT La Roche-sur-Yon :
 - o Bâtiment : A, B, C, D + extension, H
- Centre Loire – Santé :
 - o Bâtiment 03-01 - Présidence
 - o Bâtiment 03-02 - Veil
 - o Bâtiment 03-03 - Kernéis
 - o Bâtiment 03-04 – Bias Pharma
 - o Bâtiment 03-05 – Odontologie
 - o Bâtiment 03-06 – IRS UN
 - o Bâtiment 03-08 – MEIF
 - o Bâtiment 03-14 – Bacqua
- Chantrerie :
 - o Bâtiment 05-01 - IRESTE
 - o Bâtiment 05-02 - ISITEM
 - o Bâtiment 05-03 - IHT
 - o Bâtiment 05-04 - ETMPA
- Lombarderie :
 - o Bâtiments 06-01, 02, 03, 05, 06, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 30 et 34
- Tertre :
 - o Bâtiment 07-01 – Château
 - o Bâtiment 07-05 - Igarun
 - o Bâtiment 07-06 - BU Lettres
 - o Bâtiment 07-07 – Droit
 - o Bâtiment 07-08 – FLCE
 - o Bâtiment 07-09 – IAE Erdre
 - o Bâtiment 07-10 – BU Droit
 - o Bâtiment 07-11 – Pôle Etudiant
 - o Bâtiment 07-12 - Cencive
 - o Bâtiment 07-14 – IAE Petit Port
 - o Bâtiment 07-19 – STAPS
 - o Bâtiment 07-21 – INSPE Launay Violette
 - o Bâtiment 07-22 – Recteur Schmitt
- IUT St Nazaire :
 - o Bâtiment : 1A, 1B, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 18, 20, 22
- Bias 2 :
 - o Bâtiment 03-18 – Bias 2

Article 4 - Prestations de vitrerie

4.1. Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur inférieure à 3m

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Essuyage et ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage et de l'huissierie

4.2. Lavage de la vitrerie intérieure de hauteur inférieure à 3m

Pour toutes les vitreries intérieures :

- Essuyage et ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage et de l'huissierie

4.3. Lavage de la vitrerie extérieure de hauteur supérieure à 3m

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage et ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage et de l'huissierie

4.4. Lavage de la vitrerie intérieure de hauteur supérieure à 3m

Pour toutes les vitreries intérieures de hauteur supérieure à 3 mètres

- Utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage et ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage et de l'huissierie

4.5. Lavage de la vitrerie petits carreaux (fenêtre inférieure à 20x30 cm)

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Essuyage et ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage et de l'huissierie

4.6. Lavage de la vitrerie extérieure par l'intervention de « cordistes »

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Intervention par des « cordistes » agréés
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage et ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage et de l'huissierie

4.7. Lavage de la vitrerie intérieure par l'intervention de « cordistes »

Pour toutes les vitreries intérieures :

- Intervention par des « cordistes » agréés
- Balisage de la zone d'intervention
- Essuyage et ou grattage des salissures adhérentes du vitrage et de l'huissierie
- Lavage et séchage du vitrage et de l'huissierie

4.8. Location d'échafaudage inférieure à 12 m

Pour toutes les vitreries intérieures et extérieures :

- Location et utilisation d'un échafaudage adapté
- Balisage de la zone d'intervention

4.9. Location de nacelle 12 m

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Location et utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention

4.10. Location de nacelle 16 m

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Location et utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention

4.11. Location de nacelle 20 m

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Location et utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention

4.12. Location de nacelle 26 m

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Location et utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention

4.13. Location de nacelle de plus de 30 m et plus avec chauffeur

Pour toutes les vitreries extérieures :

- Location et utilisation d'un moyen d'élévation du personnel adapté
- Balisage de la zone d'intervention

Article 5 - Modalités de réception

Le titulaire fera viser par Nantes Université un bon de réalisation de la prestation pour valider la réception et la bonne exécution de la prestation. Ce bon sera joint à la facturation

PARTIE 3 - REFERENTIEL DES PRESTATIONS EN OBLIGATION DE RESULTAT

Article 1 - Objet

Ce manuel de référence de nettoyage a pour objet de définir et de préciser les spécifications relatives aux prestations de maintien en propreté des locaux, prestations basées sur le résultat.

Article 2 - Domaine d'application

Les spécifications mentionnées dans le présent CCTP sont applicables aux bâtiments de Nantes Université définis dans chaque secteur.

Article 3 - Terminologie

3.1. Secteurs de contrôle

On entend par secteur de contrôle l'ensemble des zones à nettoyer composant tout ou partie des bâtiments composant l'ensemble du marché public (cf. annexe 5 « Plan d'échantillonnage » au CCTP).

De manière générale, un secteur de contrôle regroupe l'ensemble des zones à nettoyer et à évaluer confiées au titulaire d'un marché en fonction du lot.

Le découpage en secteur de contrôle est à l'initiative de Nantes Université et peut être lié à des unités d'exploitation (campus, bâtiments, découpage géographique...) et aux lots définis dans le marché. Il est précisé par Nantes Université lors de la passation de l'accord-cadre (cf. article 10 du CCTP « plan d'échantillonnage »).

LOT	SECTEUR DE CONTRÔLE
1	Secteur 1 : IUT La Fleuriaye, (GAECO Châteaubriant)
	Secteur 2 : Chantrerie
	Secteur 3 : Lombarderie
	Secteur 4 : MSU
	Secteur 5 : BU Sciences
2	Secteur 6 : IUT La Roche sur Yon
3	Secteur 7 : Veil, Odontologie, Kerneis, Pharma, IRS Un, IRS 2, Nantes Biotech, Jean Monnet
	Secteur 8 : ACN, Bacqua, Kervégan, CCI, MEIF, MSH
	Secteur 9 : Présidence
	Secteur 10 : Hall 6
	Secteur 11 : IUT Joffre
	Secteur 12 : BU Pharma
4	Secteur 13 : Droit
	Secteur 14 : IAE
	Secteur 15 : BU Droit
	Secteur 16 : Pôle Etudiant
	Secteur 17 : Pôle Humanité

	Secteur 18 : Launay Violette – Recteur Schmitt
	Secteur 19 : BU Lettres
	Secteur 20 : STAPS
	Secteur 21 : SUAPS
5	Secteur 22 : IUT St Nazaire
6	Secteur 23 : BIAS 2

3.2. Famille de qualité

On entend par famille de qualité un niveau d'exigence de qualité de propreté. Les familles de qualité sont définies dans l'annexe 3 du CCTP « Référentiel qualité »

3.3. Zone d'évaluation

On entend par zone d'évaluation, le volume de tout ou partie d'un local, dont la surface au sol aura été préalablement définie.

Chaque zone d'évaluation sera identifiée avant le démarrage des contrôles en accord avec le représentant du titulaire du lot, ceci pour chaque lot.

3.4. Élément d'appréciation

On entend par élément d'appréciation, tout équipement intégrant la zone d'évaluation et dont le niveau de propreté requis est défini dans le présent CCTP.

Exemples : sol, porte, miroir, cuvette WC...

3.5. Critères de propreté d'un élément

On entend par critère de propreté, le mode d'évaluation à subir par l'élément à apprécier.

Exemples : empoussièrement, déchets, taches.

3.6. Seuil d'acceptabilité

On entend par seuil d'acceptabilité la valeur limite admissible du critère de l'évaluation considérée. Il est fixé à 70%.

3.7. Coefficient de pondération

Ce coefficient permet de différencier un élément d'appréciation ou un critère selon l'importance relative accordée à celui-ci quant à ses exigences en matière de propreté (valeur conseillée 1 à 3).

3.8. Grille d'évaluation

Il s'agit d'un document permettant de :

- saisir les résultats de l'évaluation
- noter la zone évaluée en fonction des modalités établies.

3.9. Population d'évaluation

La population d'évaluation est l'effectif des zones d'évaluation dans chaque secteur.

3.10. Échantillon d'évaluation

L'échantillon d'évaluation correspond aux zones prélevées dans sa population et destinées à fournir une information sur la population.

3.11. Echantillonnage d'évaluation

L'échantillonnage d'évaluation est un prélèvement d'échantillon d'évaluation.

3.12. Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage désigne la procédure selon laquelle on prélève un ou plusieurs échantillons. Il est en adéquation avec les surfaces entretenues par le prestataire.

3.13. Niveau de qualité souhaitée (NQS)

Le niveau de qualité correspondant aux exigences de Nantes Université.

3.14. Système d'évaluation de résultat

C'est un ensemble de procédures d'évaluation définissant les moyens de vérifier si les résultats sont conformes aux objectifs fixés.

3.15. Niveau requis

Le niveau requis correspond aux objectifs exigés et nécessaires mentionnés dans les familles de qualité.

Les familles de qualité sont définies dans l'annexe 3 du CCTP « Référentiel qualité ».

3.16. Niveau atteint

Le niveau atteint correspond aux résultats obtenus après dépouillement des grilles d'évaluation.

3.17. Évaluateur

L'évaluateur de Nantes Université est une personne qui réalise les évaluations décrites dans le présent CCTP avec les moyens de mesure préconisés.

L'évaluateur est désigné par Nantes Université, en interne.

Article 4 - Définitions spécifiques

4.1. 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.

La quantification des poussières se fera par frottis comparé à l'échelle de Bacharach ou en fonction de l'échelle de gris (sur sol lisse et dur, et sur les surfaces de meubles...).

4.2. Déchets

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

La quantification des déchets sera évaluée quelle que soit la nature des sols ou équipements sur une surface de référence définie.

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

4.3. Tâches

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

De manière plus générale, l'évaluateur s'assurera que les tâches en présence sont susceptibles de disparaître avec les produits traditionnels mis en œuvre pour les opérations de nettoyage.

On entend aussi par tâches les traces de colle et les spectres de gomme à mâcher résultant d'un grattage.

4.4. Coulures sèches

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

4.5. 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

4.6. Traces résiduelles 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.

4.7. 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.

Article 5 - Infrastructures concernées par l'évaluation

Les bâtiments de Nantes Université sont repris dans différents secteurs de nettoyage au sens de l'article 3 de la deuxième partie du présent CCTP.

Chaque secteur est composé de locaux dont Nantes Université précise, dans le cadre de l'accord-cadre, le niveau d'exigence qualité en affectant auxdits locaux l'une des familles de qualité visées. Les familles de qualité sont définies dans l'annexe 3 du CCTP « Référentiel qualité ».

5.1. Repère, composition et définition des secteurs

Chaque secteur est défini par un bâtiment ou un ensemble de bâtiments, conformément au plan d'échantillonnage.

5.2. Composition des familles de qualité

Les familles de qualité sont classées ainsi :

A	Bureaux
B	Salles de réunion Salles publiques Salles d'exposition
C	Circulations Escaliers Halls d'entrée ou d'accueil Ascenseurs Zones d'attentes Salles d'attente
D	Sanitaire Douches
E	Vestiaires
F	Locaux détente Espaces repas Salles des professeurs
G	Salles de consultation
H	Laboratoires Salles de TP
I	Locaux sportifs Salles de sport

	Gymnases Salles de concert
J	Locaux de stockage Locaux ateliers techniques
K	Locaux ménage Locaux déchets Ateliers
L	Laboratoires L2, L3, L4
M	Locaux scolaires Bibliothèque Salles de classe, amphithéâtres Salles de musique
N	Parkings sous bâtiment

Pour chaque famille de qualité, les exigences en termes de niveau de qualité sont précisées dans l'annexe 3 « Référentiel qualité » du présent CCTP.

Article 6 - Modalités générales de suivi relatives aux familles de locaux

Pour chaque famille de qualité, les évaluations seront effectuées sur la base des éléments suivants.

6.1. Les sols

Surface de référence d'évaluation :

Pour les locaux dont la surface est inférieure ou égale à 50 m², le contrôle portera sur la surface totale du sol.

Pour les locaux dont la surface est supérieure à 50 m², la surface sur laquelle portera le contrôle du sol sera déterminée en accord avec le représentant du titulaire, le jour de l'évaluation.

Nota :

Pour les escaliers, la surface de référence du sol correspond au palier de référence et à l'ensemble de marches, quel que soit leur nombre, permettant d'accéder au palier supérieur par rapport au palier de référence.

Critères d'évaluation :

Les sols sont évalués selon les critères suivants.

6.1.1. Déchets

La quantification de déchets est évaluée par comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

Résultat ≤ Seuil alors la note = 1

Résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondant à la famille de qualité applicable conformément aux stipulations du marché public, et visée dans l'annexe 3 « Référentiel qualité » du présent CCTP correspondant à ladite famille de qualité.

6.1.2. Empoussièrement

Le niveau d'empoussièrement est évalué par un relevé au Bassomètre ou en fonction de l'échelle de gris sur la surface de référence sur tous types de sols lisses et durs.

Résultat ≤ Seuil alors la note = 1

Résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondant à la famille de qualité applicable.

6.1.3. Taches ou salissures adhérentes

La quantification des taches est évaluée par un comptage visuel sur la surface de référence quelle que soit la nature du sol.

Résultat ≤ Seuil alors la note = 1

Résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation correspondant à la famille de qualité applicable.

6.2. Les parois horizontales, obliques ou verticales

De manière générale on considère toutes les surfaces horizontales, verticales ou obliques, quelle que soit leur nature, autres que celles composant les éléments spécifiques visés à l'annexe 3 du CCTP « Référentiel qualité ».

6.2.1. Classification des parois

Le contrôle portera sur l'ensemble des parois : horizontales, verticales et obliques. En fonction de l'importance à accorder en matière de qualité de nettoyage, leur facilité d'entretien ou d'accès, leur fonctionnalité.

Lors du contrôle, le choix de la paroi appartient au contrôleur NU en accord avec le représentant du titulaire présent lors du contrôle contradictoire. Pour que le contrôle soit représentatif et dans la mesure du possible, varier le type de paroi.

Un seuil d'acceptabilité différent peut être affecté suivant la famille de qualité.

6.2.2. Composition des groupes

Ces groupes sont composés des différents éléments listés aux définitions de chaque famille de qualité.

Les familles de qualité sont définies dans l'annexe 3 « Référentiel qualité » du CCTP.

6.2.3. Critères d'évaluation

Les surfaces (horizontales, obliques ou verticales) sont évaluées selon les critères suivants :

- Déchets : l'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface à contrôler.
- Empoussièrement : l'évaluateur effectue un frottis qu'il compare à l'échelle des gris, si nécessaire.
- Tâches : l'évaluateur effectue un comptage visuel sur la surface de contrôle.

6.2.4. Surface d'évaluation

Chaque surface à apprécier doit impérativement avoir une aire $\leq 1\text{m}^2$ (dans le cas où la largeur de l'élément d'évaluation est inférieure à 10 cm on prendra 1 mètre linéaire d'évaluation), tous les critères d'évaluation sont évalués à l'intérieur de cette surface.

6.2.5. Hauteur d'évaluation

Pour toutes les familles de qualité, la hauteur d'évaluation de tous les éléments composant ces familles est égale à la hauteur sous plafond, dans une limite de 3 m.

6.2.6. Modalités d'évaluation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur procédera au contrôle du nombre de parois (soit horizontales et / et / ou verticale et / ou obliques mentionné sur la grille d'évaluation.

L'évaluation se fait sur 3 parois choisies par l'évaluateur. Dans la mesure du possible, il varie les types de parois en fonction des locaux contrôlés.

Le choix des éléments, et donc de leur groupe d'appartenance, reste à son initiative.

6.2.7. Seuils d'acceptabilité

L'évaluateur vérifiera chaque critère d'évaluation sur la surface de référence et les comparera avec les seuils définis.

Si le résultat $\leq$ Seuil alors la note = 1

Si le résultat > Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation.

6.3. Les éléments spécifiques

Une évaluation systématique de chaque élément spécifique de la famille de qualité applicable contenu dans la zone d'évaluation est effectuée.

Nota : Dans une zone d'évaluation comprenant plusieurs éléments spécifiques de même nature, un seul élément est évalué. Celui-ci est choisi par l'évaluateur.

La liste de ces éléments spécifiques, leurs critères d'évaluation et seuils d'acceptabilité correspondants sont repris dans l'annexe 3 « Référentiel qualité » du présent CCTP.

Chaque élément sera évalué suivant les critères définis et les résultats seront comparés aux différents seuils :

- Si le résultat $\leq$ Seuil alors la note = 1
- Si le résultat $>$ Seuil alors la note = 0

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation.

Article 7 - Procédures d'évaluation, de notation et d'acceptation du secteur

7.1. Préambule

Les bâtiments de Nantes Université sont regroupés en différents secteurs de nettoyage.

Chaque secteur est composé de zones d'évaluation appartenant chacune à une famille de locaux.

L'ensemble des zones d'évaluation composant chaque secteur définit la population d'évaluation du secteur.

(Population d'évaluation du secteur : voir plan d'échantillonnage)

7.2. Echantillon d'évaluation de secteur de contrôle

L'échantillon d'évaluation de Nantes Université est défini dans le plan d'échantillonnage.

Le plan d'échantillonnage est défini de la façon suivante :

Surfaces concernées	Nombre de zones d'évaluation mensuelle
< 2500 m ²	5
< 5000 m ²	8
< 10000 m ²	12
< 15000 m ²	16
< 25000 m ²	20
< 40000 m ²	28
< 60000 m ²	35
>60000 m ²	45

Ce tableau est défini à titre d'exemple et définit le nombre maximum d'évaluations mensuelles auquel sera soumis le titulaire dans la réalisation des prestations du marché.

7.3. Périodicité des évaluations

L'évaluation de chaque secteur sera effectuée à fréquence mensuelle.

Les évaluations constituant l'échantillon pourront être réparties sur la totalité du mois.

7.4. Plages horaires d'évaluation

Les évaluations pourront être effectuées entre 6h00 et 21h00.

7.5. Niveau de suivi par Nantes Université

Les évaluations sont réalisées par les évaluateurs de Nantes Université. Ils peuvent être contradictoires ou non contradictoires c'est-à-dire réalisés en présence ou en l'absence d'un représentant du titulaire du marché.

Les dates et heures d'évaluation seront communiquées par les évaluateurs de Nantes Université au responsable du titulaire au minimum la veille.

Dans l'accord-cadre, Nantes Université imposera la personne présente lors des contrôles contradictoires (chef de site ou chef d'équipe).

Le choix des zones à évaluer sera effectué le jour du contrôle, et juste avant le départ sur site et en accord avec le représentant du titulaire.

Nota : Nantes Université se réserve le droit d'évaluer des zones de l'échantillon d'évaluation de manière inopinée ou choisie.

Au maximum 10% de l'échantillon d'évaluation peuvent être contrôlés de façon inopinée (nombre de zones définies dans le plan d'échantillonnage à l'annexe 3 « Plan d'échantillonnage » du CCTP.

Pour un nombre de zones à évaluer mensuellement inférieur à 10, une zone inopinée pourra être définie. On entend par évaluation de zones en inopinée, le choix imposé par Nantes Université.

7.6. Procédures d'évaluation

7.6.1. Détermination des zones d'évaluation

Les zones à évaluer, de chaque secteur, seront décidées en accord avec le représentant du titulaire avant le contrôle.

Le Responsable logistique de NU a toute latitude dans le choix des zones d'évaluation. Cependant, les secteurs contrôlés doivent être représentatifs de la composante, il évaluera l'ensemble des bâtiments à tour de rôle et variera les familles de locaux tout au long de l'année, ceci en accord avec le représentant du titulaire. Néanmoins il pourra imposer 10% du nombre de contrôle prévue au plan d'échantillonnage, sur les secteurs de son choix.

7.6.2. Les grilles d'évaluation

L'évaluateur préparera l'ensemble des grilles pour toutes les zones à évaluer, sur lesquelles il mentionnera :

- le repère du secteur
- le repère de la zone d'évaluation
- la date et l'heure de l'évaluation
- son nom

Ces fiches ainsi établies seront classées suivant un itinéraire de suivi optimisé, limitant les déplacements inutiles.

Nantes Université dispose d'une application reprenant les données, les spécificités et mode de calcul décrit dans l'annexe 3 « Référentiel qualité » du CCTP. Dans cet outil, tout le périmètre bâtementaire est référencé, toutes les familles qualité et mode calcul fonctionne de manière automatique sur smartphone. En fin de contrôle une validation du représentant du titulaire est obligatoire pour valider le contrôle.

7.6.3. Opération d'évaluation de la zone d'évaluation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur procède au suivi de tous les éléments listés sur la fiche de données qualitatives et faisant partie intégrante de la zone à évaluer.

La note de chaque élément d'évaluation (0 ou 1) est attribuée suivant les critères d'admissibilité définis pour la famille qualité.

➤ Règles à observer pour les éléments et les zones d'évaluation :

- 1) Si plusieurs éléments de même nature se trouvent dans la zone d'évaluation, un seul d'entre eux sera évalué et choisi par l'évaluateur.
- 2) Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans la zone d'évaluation ne pourront être évalués pour des raisons propres à l'établissement adhérent, ils obtiendront automatiquement la note de 1.

3) Si un élément mentionné dans la fiche de données qualitative ne figure pas dans la zone à évaluer, aucune note ne lui sera attribuée. La ligne correspondant à cet élément sur la grille sera barrée ou dans l'application le choix « absence ».

7.6.4. Procédure de notation de la zone d'évaluation.

Le seuil d'acceptabilité est de 0,7.

- A) Dans la zone d'évaluation considérée, procéder à l'évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local.
- B) Reporter ces notes (0 ou 1) sur la grille d'évaluation, dans les cases réservées à cet effet ou dans l'application.
- C) Compléter la colonne "note coefficientée"
Note coefficientée = note d'évaluation (0 ou 1) x coefficient de pondération, automatique avec l'application
- D) Effectuer les totaux
A = somme des coefficients des éléments présents dans la zone d'évaluation
B = somme des notes coefficientées objet du contrôle
Calcul automatisé dans l'application
- E) Notation de zone d'évaluation
Effectuer le quotient B/A
Calcul automatisé avec l'application
- F) Résultat de la zone évaluée

Pour le seuil d'acceptabilité à 0,7 :

- B/A $\geq$ 0,7 → Évaluation = 1 (Conforme)
B/A < 0,7 → Évaluation = 0 (Non conforme)

7.7. Critères d'acceptabilité ou de refus du secteur

En fin de mois, lorsque tous les secteurs représentant l'échantillon ont été évaluées, l'application calcule automatiquement la note totale.

La conformité des prestations effectuées s'apprécie de la façon suivante :

- Pour une période annuelle, les secteurs sont contrôlés 11 fois au minimum. La période de fermeture estivale n'est pas prise en compte, pour le mois d'août les contrôles ne sont pas obligatoires. Parmi ces 11 contrôles, NU autorise le titulaire à un refus.
- Si la moyenne des contrôles mensuelles est $\leq$ à 70%, le secteur est refusé et déclaré non-conforme.

7.8. Suites à donner à l'issue des évaluations

Ces calculs sont à réaliser pour l'ensemble du secteur considéré en fin de cycle d'évaluation.

7.8.1. Moyenne mensuelle

Somme des évaluations des secteurs contrôlés dans le plan d'échantillonnage à diviser par le nombre de secteurs contrôlés

Exemple de calcul :

. Surface à contrôler : < 5000 m²

. Nombre de zone d'évaluation : 8

. Résultats du contrôle mensuel : (75% + 62% + 85% + 91% + 53% + 78% + 85% + 69%) / 8 = 74,75%

Secteur conforme : qualité attendue ≥ au seuil d'acceptation (70%)

Si la note moyenne est inférieure à 70%, des pénalités sont susceptibles d'être appliquées, conformément au CCAP.

Article 8 - Mise en place d'actions correctives

Lors des évaluations, si le résultat obtenu (%) est inférieur au pourcentage d'acceptabilité défini, une action corrective sur la totalité de la zone concernée est menée afin de mettre en conformité l'ensemble du secteur contrôlé du sol au plafond.

En cas de non-conformité des prestations dans un secteur sujet à contrôle, un second contrôle doit être réalisé pour vérifier si les actions correctives ont été réalisées pour y remédier. Ce second contrôle doit être réalisé dans les 24 heures à 48 heures qui suivent le premier contrôle en présence des interlocuteurs présents lors du premier contrôle.

Chaque anomalie détectée lors du deuxième contrôle fait l'objet d'un traitement formalisé sur la grille d'évaluation et la mise en œuvre de l'action corrective fait l'objet d'un écrit par le titulaire pour certifier la remise en conformité.

Nantes Université se réserve le droit de vérifier, après le deuxième contrôle, la qualité des prestations effectuées par le titulaire.

Les résultats obtenus, suite à la réalisation des contrôles ne substitue pas le titulaire de mener des actions préventives suite à des observations réalisées (mise en cire, décapage...) afin d'améliorer la qualité globale des prestations.

Article 9 - Plan d'échantillonnage d'évaluation / non-conformités admissibles

Le plan d'échantillonnage d'évaluation des prestations de mise en propreté à respecter est défini à l'article 8.2 deuxième partie du présent CCTP.

Ces précisions seront apportées par le plan d'échantillonnage de Nantes Université (annexe 3 « Plan d'échantillonnage » du CCTP).

Article 10 - Maîtrise des matériels d'évaluation

Les matériels d'évaluation nécessaires à la vérification des résultats de prestations sont les suivants :

- Échelle des gris
- Patin de mesure du niveau d'empoussièrement des sols *

Vérifications, étalonnages conformes aux données constructeurs.

* : Ces appareils ne sont utilisés qu'en cas de litige au moment de l'évaluation.

Article 11 - Limites de prestations

Ne font pas partie des prestations définies en obligation de résultat, les éléments suivants :

- les objets personnels (cadre, bibelot...)
- le nettoyage de la vaisselle, des cafetières électriques
- l'entretien du matériel informatique situé dans l'ensemble des locaux
- le nettoyage des façades extérieures des bâtiments
- les faces extérieures de la vitrerie de façade de l'ensemble des bâtiments

NB :

- Toutes les faces intérieures des vitrages donnant sur l'extérieur des bâtiments ainsi que toutes les faces intérieures des vitreries intérieures font partie intégrante de cette partie II dans la limite de 3 m de hauteur : Référentiel des prestations en obligation de résultats.
- Les points de contact (poignées) et façades (portes) des appareils électroménagers sont à prendre en compte dans l'entretien courant, au même titre que les mobiliers

PARTIE 4 - REFERENTIEL DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Article 1 - Objet

Ce manuel de référence de nettoyage a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations complémentaires de maintien en propreté des locaux. Ces prestations pourront être demandées occasionnellement par Nantes Université par l'émission d'un bon de commande spécifique ou être prévue de façon régulière et intégreront le marché.

Article 2 - Domaine d'application

Les spécifications mentionnées dans ce CCTP sont applicables à la totalité des bâtiments de Nantes Université dans le périmètre du marché.

Article 3 - Prestations complémentaires de propreté

5.1. Nettoyage des locaux avant manifestations (location de salle – autres)

Le nettoyage avant manifestation comprend :

- Evacuation et rangement d'une partie du mobilier
- Installation du mobilier restant selon les plans
- Nettoyage de l'ensemble des surfaces

3.1. Nettoyage des locaux après manifestations (location de salle – autres)

Le nettoyage après manifestation comprend :

- Remise en place éventuel du mobilier
- Dépoussiérage de l'ensemble des surfaces
- Détachage de l'ensemble des surfaces
- Remise en conformité des locaux au regard de leur famille qualité concernée.

3.2. Entretien des abords extérieurs, des patios et des terrasses intérieures aux bâtiments

- Enlèvement des déchets
- Raclage des flaques
- Ramassage des amoncellements de déchets et souillures

3.3. Lessivage de murs tous locaux

Les opérations seront à réaliser dans une limite de 3m de hauteur. Elles comprendront :

- Dépoussiérage des surfaces
- Lavage des surfaces avec un détergent adapté
- Rinçage
- Essuyage séchage

L'enlèvement et la repose des éléments décoratifs seront à la charge de Nantes Université.

3.4. Détachage des marches et des contremarches des escaliers

- Dépoussiérage des marches et contremarches
- Enlèvement des taches adhérentes, sans laisser de spectre de propreté

3.5. Cirage des sols en parquet

- Dépoussiérage des sols
- Détachage localisé si nécessaire
- Mise en cire avec le produit adapté
- Lustrage

3.6. Vitrification des sols en parquet

- Ponçage et bordurage des sols
- Masticage si nécessaire
- Application du vitrificateur en 2 couches croisées
- Lustrage après séchage

3.7. Spray méthode des sols

- Dépoussiérage des sols
- Lavage si nécessaire
- Spray à l'aide d'une monobrosse équipée d'une couronne aspirante
- Dépoussiérage du sol et des mobiliers

3.8. Cristallisation des sols en pierre marbrière

- Dépoussiérage des sols
- Lavage
- Ponçage
- Cristallisation
- Lustrage
- Dépoussiérage des sols et des mobiliers

3.9. Lavage de sol mécanisé

- Lavage de sol à l'aide d'une laveuse de sol

3.10. Lavage mécanisé des sols plastiques

- Lavage à la mono brosse ou à l'auto-laveuse des sols PVC
- Aspiration des eaux de lavage

3.11. Lavage mécanisé des sols (Type Bolon par rouleaux à brosses)

- Lavage mécanisé avec rouleaux à brosses des sols (Type Bolon)
- Aspiration des eaux de lavage

3.12. Décapage des sols

- Dépoussiérage des sols
- Décapage mécanique
- Neutralisation

3.13. Décapage des sols PVC et pose d'émulsion

- Dépoussiérage des sols
- Décapage mécanique
- Neutralisation
- Pose d'émulsion en deux couches croisées
- Lustrage
- Dépoussiérage des sols et des mobiliers

3.14. Aspiration des sols durs (aspirateurs ou autres)

- Aspiration des salissures solides non adhérentes au sol

3.15. Aspiration des sols moquettes (aspirateurs ou autres)

- Aspiration des salissures solides non adhérentes au sol

3.16. Détachage des sols textiles

- Enlever la matière solide ou liquide
- Eponger avec un chiffon propre ou un papier absorbant propre
- Nettoyer à l'eau claire
- Sécher avec un chiffon propre ou un papier absorbant propre

3.17. Traitement anti-acariens (Sols textiles)

- Répartir le produit anti-acariens sur la surface textile
- Brosser légèrement pour répartir et faire pénétrer dans les fibres
- Laisser reposer le temps nécessaire
- Aspirer à l'aide d'un aspirateur

3.18. Entretien des sols textiles par la méthode injection extraction

- Dépoussiérage des sols par aspiration
- Pré détachage si nécessaire
- Injection et extraction simultanées de la solution détergente
- Rinçage
- Aspiration après séchage

3.19. Entretien des sols textiles par l'opération combinée d'un shampoing moquette + méthode injection extraction

- Dépoussiérage des sols par aspiration
- Pré détachage si nécessaire
- Shampoing mousse à la mono brosse équipée soit d'un compresseur à mousse ou soit d'un réservoir gravitaire
- Injection et extraction simultanées d'une solution de rinçage
- Aspiration après séchage

3.20. Lessivage de faux plafonds

- Dépoussiérage par aspiration
- Micro pulvérisation d'une solution détergente
- Essuyage
- Rinçage

3.21. Dépoussiérage des stores vénitiens

- Dépoussiérage par aspiration ou essuyage sans démontage des équipements

3.22. Aspiration après sinistre (inondation)

- Aspiration des liquides de sol après sinistre

3.23. Nettoyage mécanisé des parkings couverts

- Sur l'ensemble de la surface délimitée :
- Nettoyage mécanisé des poussières du sol
- Lavage du sol
- Essuyage des équipements (porte, miroir hémisphérique, ...)

- Enlèvement des toiles d'araignées
- Vidage des poubelles et remplacement des sacs par des sacs transparents

3.24. Nettoyage Haute Pression

- Opération de nettoyage de toute surface verticale ou horizontale avec un nettoyeur haute pression
- Désincruster les saletés des surfaces
- Nettoyer les vitres ou surfaces basses verticales après passage de la haute pression

3.25. Démoussage Haute Pression et Anti-Mousse

- Opération de nettoyage de toute surface verticale ou horizontale avec un nettoyeur haute pression
- Utilisation d'un produit de démoussage
- Désincruster les saletés et la mousse des surfaces à l'aide de la haute pression
- Nettoyer les vitres ou surfaces basses verticales après passage de la haute pression

3.26. Nettoyage local Vélo intérieur

Sur l'ensemble de la surface délimitée :

- Ramassage des déchets a vu
- Balayage du sol

3.27. Essuyage des équipements de laboratoire

Quel que soit la nature du local :

- Essuyage humide des plans de travail sans toucher aux équipements s'y trouvant.

3.28. Nettoyage des locaux techniques et ou de stockages

- Nettoyage de l'ensemble des surfaces

3.29. Nettoyage Complet des laboratoires

- Nettoyage et lavage de l'ensemble des surfaces bases et hautes

3.30. Entretien des sièges textiles par la méthode injection extraction (assise + dossier)

- Dépoussiérage par aspiration des assises et dossiers
- Pré détachage si nécessaire
- Injection et extraction simultanées de la solution détergente en plusieurs passages croisés
- Rinçage
- Aspiration après séchage

3.31. Entretien des chaises et sièges (autres que tissus)

- Dépoussiérage des surfaces
- Lavage des surfaces avec un détergent adapté
- Rinçage
- Essuyage séchage

3.33. Nettoyage des « poufs » et « housse de poufs »

- Dépoussiérage par aspiration des assises et dossiers
- Pré détachage si nécessaire
- Injection et extraction simultanées de la solution détergente en plusieurs passages croisés
- Rinçage
- Aspiration après séchage

3.34. Dépoussiérage des voilages

- Aspiration des voilages sans les décrocher

1.35. Dépoussiérage du mobilier

- Essuyage et dépoussiérage du mobilier quel que soit sa hauteur (<3m) de la totalité d'un local)

3.32. Dépoussiérage du matériel de musculation

- Essuyage humide des parties non électronique à la gaze ou à la lingette humide
- Essuyage à sec pour les parties électroniques des appareillages

3.33. Dépoussiérage - nettoyage des œuvres d'art, type sculpture intérieure

- Se référer aux prescriptions d'entretien de l'artiste
- Si pas de prescription, essuyage humide au détergent doux
- Essuyage à sec

3.34. Equipement de matériels de cuisine : micro-onde

- Lavage des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution détergente et dégraissante
- Essuyage humide des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution détergente et ou détergente désinfectante

3.35. Equipement de matériels de cuisine : réfrigérateurs

- Lavage des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution détergente et dégraissante
- Essuyage humide des parties intérieures et extérieures à l'aide d'une solution détergente et ou détergente désinfectante

3.36. Rebord de fenêtres extérieures

Pour les fenêtres ouvrant sur l'extérieur :

- Essuyage ou grattage des salissures adhérentes
- Lavage du rebord de fenêtre.

3.37. Sortie et rentrée des conteneurs poubelles

- Sortie des conteneurs poubelles sur la voie pour la collecte par les services de la ville
- Rentrée des conteneurs poubelles suite au passage des services de la ville

3.38. Nettoyage et désinfection de conteneurs poubelles

- Nettoyage et désinfection de l'intérieur et extérieur des conteneurs poubelles

3.39. Nettoyage des parkings sous-bâtiment :

- Balayage mécanique du sol
 - Picking des déchets au sol
 - Vidage des poubelles
 - Enlèvement des toiles d'araignées

3.40. Essuyage des Rayonnages

- Essuyage et dépoussiérage des rayonnages

3.41. Journées Portes Ouvertes

Pour les locaux utilisés dans le cadre des JPO :

- Nettoyage de l'ensemble des surfaces utilisées lors de la manifestation
- Approvisionnement des locaux sanitaires si nécessaire

3.42. Déplacement de mobilier et réaménagement

Pour les locaux nécessitant une manutention de mobiliers :

- Prise en charge et déplacement des différents mobiliers
- Réaménagement de ces mobiliers une fois le local libre

3.43. Demande de passage supplémentaire

Pour l'un ou l'autre des différents types de locaux en fonction de la famille de qualité :

- Opération de nettoyage du ou des locaux demandés
- Réapprovisionnement des sanitaires si nécessaire

3.44. Enlèvements des graffitis intérieurs jusqu'à 3 mètres

Nettoyage des graffitis sur les surfaces verticales et horizontales :

- Essuyage de la surface à traiter
- Application du produit « anti-graffitis »
- Brossage – Raclage si nécessaire
- Rinçage

3.45. Autres prestations en lien avec le nettoyage ou la logistique des locaux

Elles seront valorisées au taux horaire main d'œuvre et feront l'objet d'une fiche technique détaillée et spécifique pour le bâtiment concerné par la demande.

3.44. Nettoyage vitre basse extérieure jusqu'à 3m de haut (jusqu'à 50m²)

3.45. Nettoyage vitre basse intérieure jusqu'à 3m de haut (jusqu'à 50m²)

3.46. Nettoyage vitre basse extérieure jusqu'à 3m de haut (> 50m²)

3.47. Nettoyage vitre basse intérieure jusqu'à 3m de haut (> 50m²)

Article 4 - Modalités de réception

Le titulaire fera viser par Nantes Université un bon de réalisation de la prestation pour valider la réception et la bonne exécution de la prestation. Ce bon sera joint à la facturation.

Article 5 - Traitement des non-conformités et mise en place d'actions correctives

Pour toutes les prestations complémentaires, lorsqu'un dysfonctionnement est signalé par Nantes Université, le titulaire doit y remédier dans un délai maximum de 24 heures à partir de la date et heure à laquelle Nantes Université a relevé ce dysfonctionnement dans le cahier de liaison ou par tous autres moyens donnant date certaine.

Pour l'approvisionnement de consommables et pour le non-respect des engagements contractuels, le titulaire doit y remédier dans un délai maximal de 24 heures suivant la demande de l'établissement adhérent par tous autres moyens donnant date certaine.

La mise en œuvre d'actions correctives ne substitue pas au paiement par le titulaire d'une pénalité indiquée à l'article 15 du CCAP.

Il appartient au titulaire d'apporter la preuve des actions correctives mises en place sur le site de Nantes Université, suite à la déclaration de dysfonctionnement, par l'intermédiaire du cahier de liaison, par tout moyen permettant d'attester de la mise en œuvre de l'action corrective et le cas échéant, à l'occasion des contrôles contradictoires mis en place avec Nantes Université.

À l'issue de ces délais (24 heures), si le titulaire n'a pas remédié au(x) dysfonctionnement(s) constaté(s), une procédure de constat d'anomalie(s) pour non-conformité dans la réalisation des prestations complémentaires peut être engagée par Nantes Université.