RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

L'INSTITUT agro

MARCHÉ DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Personne publique :

Institut national d'enseignement supérieur pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Institut Agro)

Établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP)

Siège social : 42 rue Scheffer – 75016 Paris

Au titre de son école interne Institut Agro de Rennes-Angers
65, rue de Saint-Brieuc – CS 84215–35042 Rennes Cedex

Au titre de son école interne Institut Agro de Dijon
26 boulevard du Docteur Petitjean – 21000 Dijon

AFFAIRE N°26A0020
PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX, SOLS ET VITRES DES SITES DE L'INSTITUT AGRO

Etabli en application de l'Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative et du Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique.

La procédure de consultation utilisée est la suivante :

Appel d'offres ouvert européen en application des articles L. 2124-2, R. 2131-16 à 18, R. 2124-2 et R. 2161-2 à 5 du code de la commande publique.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ 4

1.1 - Objet du marché et nature des prestations 4

1.2 - Allotissement 4

1.3 - Périmètre géographique et surfaces 4

1.3.1 - LOT 1 : Institut Agro Dijon – Sites de Dijon (21) 5

1.3.2 - LOT 2 : Institut Agro Dijon – Site de Marmilhat (63) 5

1.3.3 - LOT 3 : Institut Agro Rennes-Angers – Sites d'Angers (49) 5

ARTICLE 2 - PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES ET CADRE NORMATIF 6

2.1 - Obligations générales et reconnaissance des lieux 6

2.2 - Références normatives 6

ARTICLE 3 - ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LES SITES 7

3.1 - Dispositions relatives au personnel 7

3.1.1 - Reprise du personnel 7

3.1.2 - Horaires et plages de travail 7

3.1.3 - Organisation et évolutions 7

3.1.4 - Tenue des salariés 8

3.2 - Encadrement du personnel 8

3.2.1 - Chaine hiérarchique 8

3.2.2 - Rôle fonctionnel du responsable du marché 8

3.2.3 - Rôle fonctionnel d'un chef d'équipe / chef de secteur 9

3.3 - Gestion des absences 9

3.3.1 - Absences prévues et connues 9

3.3.2 - Absences imprévues 9

3.3.3 - Organisation en mode « dégradé » 9

3.4 - Dispositions relatives aux locaux 9

3.4.1 - Accès aux locaux 9

3.4.2 - Spécificités : Accès aux laboratoires 10

3.4.3 - Spécificités: Zones à régime restrictif (ZRR) 10

3.4.4 - Locaux mis à disposition 10

3.4.5 - Moyens matériels 10

3.4.6 - Mise à disposition de fluides et énergie 10

3.5 - État des lieux 11

ARTICLE 4 - MANAGEMENT DE LA QUALITÉ 11

4.1 - Référentiel documentaire 11

4.2 - Modalités de communication et de suivi 13

4.2.1 - Suivi régulier des prestations 13

4.2.2 - Identification des interlocuteurs 13

4.2.3 - Réunion mensuelle 13

4.2.4 - Comité de pilotage (COPIL) 13

4.2.5 - Traçabilité et reporting 14

ARTICLE 5 - MOYENS MATERIELS A METTRE EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE 14

5.1 - Fourniture et qualité des matériels 14

5.2 - Produits et fournitures consommables 14

5.3 - Contenants reconditionnés et étiquetés 15

ARTICLE 6 - SECURITE ***15***
6.1 - Analyse des risques professionnels (Document Unique) 15
6.2 - Plan de prévention 15
6.3 - Formation à la sécurité 16
6.4 - Habilitations et formations 16
6.5 - Poste travailleur isolé 17
6.6 - Équipements de protection individuelle (EPI) 17
6.7 - Signalement d'anomalie(s) 17
ARTICLE 7 - DEVELOPPEMENT DURABLE ***17***
7.1 - Tri sélectif 17
7.2 - Respect de l'environnement 18
7.3 - Gestion des eaux usées 18
7.4 - Sensibilisation des salaries aux économies de fluides et d'énergie 18
7.5 - Dispositions sociales et prévention des risques professionnels 18
ARTICLE 8 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS ***19***
ARTICLE 9 - PRESTATIONS A OBLIGATION DE RESULTAT ***19***
9.1 - Nature des prestations 19
9.2 - Gammes opératoires et fréquentiel 20
9.2.1 - Familles de locaux *20*
9.2.2 - Entretien courant *20*
9.2.3 - Opérations sur bon de commande *21*
9.2.4 - Fréquentiel des opérations *21*
9.3 - Méthode et système d'évaluation 21
ARTICLE 10 - SERVICES ASSOCIES ***22***
10.1 - Gestion des consommables sanitaires 22
ARTICLE 11 - PRESTATIONS A LA DEMANDE ***22***
ARTICLE 12 - PRESTATIONS DE VITRERIE ***22***
12.1 - Description du besoin 22
12.2 - Méthodologie 22
12.3 - Sécurité 22
12.4 - Évaluation 23
ARTICLE 13 - SPECIFICITES SUR SITE ***23***
13.1 - Labo et salles de TP/TD 23
13.1.1 - Dispositions applicables aux Lots 1 (Dijon) *23*
13.1.2 - Dispositions spécifiques et protocole de sécurité *23*
13.2 - Salles de classe et amphithéâtres 24
13.3 - Salle de restauration (DET) - Site de Marmilhat (Lot 2) 24
ARTICLE 14 - LISTE DES ANNEXES AU PRESENT CCTP ***24***

Article 1 - OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ

1.1 - Objet du marché et nature des prestations

Le présent marché a pour objet les prestations de service suivantes : **prestations de nettoyage des locaux, sols et vitres des sites de l'Institut Agro.**

Le présent CCTP précise les spécifications techniques relatives aux prestations de nettoyage, de services associés (tels que la fourniture et la mise en place des consommables sanitaires) et de prestations à la demande.

Le marché fait l'objet de plusieurs types de prestations :

- **Prestations à obligation de résultat (cf. article 9 du présent CCTP) :**
  - Il s'agit de prestations pour lesquelles le titulaire devra proposer des moyens suffisants pour atteindre les objectifs de l'Institut Agro, notamment en termes de qualité et d'hygiène ;
  - La conformité de ces prestations sera évaluée par le biais de contrôles, notamment contradictoires tout au long de la prestation ;
  - Ces contrôles pourront induire des pénalités en cas de manquement.

- **Services associés (cf. article 10 du présent CCTP) :**
  - Il s'agit de prestations qui viennent en complément des opérations de nettoyage et qui participent au maintien de la propreté et de l'hygiène sur les sites ;
  - Ces prestations **ne sont pas des options** et elles doivent être intégrées aux prestations régulières ;
  - Elles pourront en outre faire l'objet de contrôles de conformité et induire des pénalités en cas de manquements.

- **Prestations sur demande (cf. article 11 du présent CCTP) :**
  - Il s'agit de prestations qui ne sont pas intégrées à l'entretien régulier ;
  - Elles seront à réaliser à la suite d'émission de bons de commandes ;
  - L'exécution de ces dernières sera contrôlée.

Il est rappelé que les actions du titulaire se déroulent dans des établissements recevant du public (E.R.P.) et qu'il doit en conséquence agir conformément à la réglementation concernant ces établissements.

1.2 - Allotissement

La consultation est allotie de la manière suivante :

- Lot 1 : Nettoyage des locaux, sols et des vitres des bâtiments de l'Institut Agro Dijon (Sites de Dijon) ;
- Lot 2 : Nettoyage des locaux, sols et des vitres des bâtiments de l'Institut Agro Dijon (Site de Marmilhat) ;
- Lot 3 : Nettoyage des locaux, sols et des vitres des bâtiments de l'Institut Agro Rennes-Angers (Sites d'Angers).

Les dispositions du présent CCTP s'appliquent à l'ensemble des lots, sauf dispositions particulières précisées pour chaque lot.

1.3 - Périmètre géographique et surfaces

Les prestations sont exécutées sur les différents sites, bâtiments et entités présentés ci-après.

Chaque annexe respective (**annexes n°1**, **n°2** et **n°3**) au présent CCTP précise, dans la mesure du possible par site, bâtiment et étage : la destination d'utilisation du local, la superficie au sol, la famille de locaux et la nature du revêtement.

Les superficies indiquées dans les tableaux ci-dessous, qui correspondent à des surfaces au sol et ne comprennent pas les surfaces vitrées, ainsi que les effectifs mentionnés, sont communiqués à titre strictement indicatif. Ils ont pour seul objectif de permettre aux candidats d'apprécier la volumétrie globale du marché.

Ces données n'ont pas de valeur contractuelle ferme et n'engagent en rien la responsabilité de l'Institut Agro. Il appartient à chaque candidat de vérifier et de valider ces volumes et données lors de la visite des sites obligatoires, afin de dimensionner son offre en toute connaissance de cause.

1.3.1 - LOT 1 : Institut Agro Dijon – Sites de Dijon (21)

- Annexe de référence : Annexe n°1 du présent CCTP : Relevé de Surfaces du lot 1 - Sites de Dijon

LOT 1		
LIEU	**NOM DU BATIMENT**	**Surf. Approx. (m²)**
DIJON	ÉPICURE	7 279.76
DIJON	DEMETER	4 611.42
DIJON	PAVILLON	270.58
DIJON	MEDIADOC	2 074.42
DIJON	CHAMPS-PREVOIS	3 209.80
DIJON	GRANDS-CHAMPS	1 970.14
DIJON	COMBE BERTHAUX	2 739.16
DIJON	LOCAL AGRICOLE	63.69
DIJON	LONGELLES	2 884.52
DIJON	PEJOCES	829.72
DIJON	RÉSIDENCE MAGON	1 471.50
DIJON	PAVILLON PETITJEAN	71.40
		27 476.11

- Effectifs des sites Demeter et Epicure (à titre indicatif): 1 000 étudiants, 60 doctorants, 100 chercheurs / enseignants, 480 personnels administratifs et techniques.

1.3.2 - LOT 2 : Institut Agro Dijon – Site de Marmilhat (63)

- Annexe de référence : Annexe n°2 du présent CCTP : Relevé de Surfaces du lot 2 - Site de Marmilhat

LOT 2		
LIEU	**NOM DU SITE**	**Surf. Approx. (m²)**
LEMPDES	MARMILHAT	2 277.80
		2 277.80

- Effectifs du site (à titre indicatif) : Étudiants présents en discontinu (majoritairement des doctorants), 80 personnels administratifs et techniques.

1.3.3 - LOT 3 : Institut Agro Rennes-Angers – Sites d'Angers (49)

- Annexe de référence : Annexe n°3 du présent CCTP: Relevé de Surfaces du lot 3 - Sites d'Angers

LOT 3

LIEU	NOM DU BATIMENT	Surf. Approx. (m²)
ANGERS	A	819
ANGERS	B	1 287
ANGERS	C	4 806
ANGERS	D	1 380
ANGERS	E	3 781
ANGERS	E Bis	1 157
ANGERS	F	758
ANGERS	G	50
ANGERS	Maison des personnels	92
		14 130

- Effectifs du site (à titre indicatif) : 600 étudiants en discontinu, ainsi que 136 chercheurs / enseignants et personnels administratifs et techniques affectés au site.

Article 2 - PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES ET CADRE NORMATIF

2.1 - Obligations générales et reconnaissance des lieux

Le titulaire est réputé avoir vérifié les renseignements techniques indiqués au présent CCTP.

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des bâtiments, de la consistance des équipements et installations, des surfaces et qualités des matériaux dont il doit assurer la propreté et des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité de certains bâtiments.

Le titulaire ne peut pas opposer la méconnaissance ou l'insuffisance d'informations pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité sur l'ensemble des équipements et installations des bâtiments de l'Institut Agro, dans le cadre défini par le CCAP et le présent CCTP.

2.2 - Références normatives

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, aux réglementations en vigueur et aux normes professionnelles applicables aux activités de propreté et de nettoyage industriel.

En particulier, la définition des prestations, le lexique utilisé, ainsi que les modalités de contrôle et d'évaluation de la qualité des prestations sont établis en cohérence avec la norme européenne de référence suivante (ou son équivalent) :

- NF EN 13549 (ou équivalent) : *Services de nettoyage - Systèmes de mesure de la qualité des prestations - Directives de base et recommandations.*

Si le titulaire propose une méthodologie ou un référentiel équivalent, il lui appartient d'en apporter la preuve et de démontrer que celui-ci garantit un niveau d'exigence et de contrôle strictement identique ou supérieur à la norme précitée.

Article 3 - ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LES SITES

3.1 - Dispositions relatives au personnel

Le titulaire devra proposer des organisations permettant l'atteinte des objectifs qualités dans les « règles de l'art ».

Ces organisations devront être dimensionnées et adaptées pour garantir la continuité du service et l'atteinte des objectifs de qualité en toutes circonstances.

Le titulaire devra mettre en place un système de suivi des présences et de gestion des absences qui permettra de s'assurer que les prestations sont en effet réalisées selon les organisations et méthodologies prévues.

3.1.1 - Reprise du personnel

L'attention du titulaire est expressément attirée sur l'obligation de reprise du personnel affecté à l'exécution des prestations du marché précédent.

La reprise du personnel s'effectue conformément aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables à la date de transfert, notamment aux dispositions de la convention collective nationale (CCN) des entreprises de propreté et services associés relatives au transfert conventionnel des contrats de travail.

Les informations relatives au personnel à reprendre, telles que transmises par les titulaires actuels, sont communiquées à titre purement indicatif dans les documents joints au présent CCTP :

- **Annexe n° 8** : Reprise du personnel - Sites de Dijon (lot 1) ;
- **Annexe n° 9 :** Reprise du personnel - Site de Marmilhat (lot 2) ;
- **Annexe n° 10**: Reprise du personnel - Sites d'Angers (lot 3).

Dispositions particulières applicables au Lot 3 (Site d'Angers) :

Le lot 3 (Site d'Angers) ayant un démarrage différé par rapport aux lots 1 et 2, les parties conviennent que la liste fournie en **annexe n° 10** correspond à la situation connue au moment du lancement de la consultation et n'a qu'une valeur indicative pour le chiffrage initial.

En conséquence :

1. Une **actualisation obligatoire** de cette liste sera demandée formellement à l'entreprise sortante du lot 3 par l'Institut Agro trois (3) mois avant la date effective de démarrage des prestations de ce lot.
2. La liste actualisée sera immédiatement notifiée au titulaire du lot 3 pour qu'il puisse finaliser les démarches réglementaires de transfert des contrats de travail de l'article 7 de la CCN.

L'Institut Agro ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité ou de l'évolution de ces données (départs, arrêts maladies, modifications de contrats) jusqu'à la date d'effet réelle de chacun des lots.

3.1.2 - Horaires et plages de travail

L'horaire de travail sera fixé entre le pouvoir adjudicateur et le prestataire à la mise en route des prestations. Les jours d'intervention s'entendent jours ouvrables, à l'exception du dimanche et jours fériés, sauf conditions particulières spécifiées.

Les horaires habituels de nettoyage pour chaque site sont détaillés dans les annexes 1, 2 et 3 (onglet infos sites).

Les plannings et horaires d'intervention pourront être vérifiés au cours du marché. Ils devront être maintenus en permanence à jour.

3.1.3 - Organisation et évolutions

S'il le souhaite, et notamment en cas de récurrence de non-conformité lors des contrôles contradictoires, le titulaire aura la possibilité de modifier son organisation afin de satisfaire à ses obligations.

Toute modification d'organisation devra être faite en accord avec l'Institut Agro et les contraintes d'organisation du site, sans que cela ne puisse justifier une augmentation du montant forfaitaire.

Le titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que celui-ci dispose des mêmes compétences, soit formé conformément aux dispositions de sécurité prévues à **l'article 6** du CCTP et que son accès aux locaux soit validé par l'Institut Agro.

Seules les personnes désignées par le titulaire seront autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du marché.

Pour des raisons de sûreté et afin de faciliter l'identification du personnel autorisé, le titulaire fournira aux gestionnaires du marché de l'Institut Agro, au plus tard au démarrage des prestations et lors de tout changement d'effectif, une liste nominative du personnel. Le titulaire fournira, en complément de la liste du personnel, un trombinoscope à jour.

Pour les prestations d'entretien périodique et ponctuel, le titulaire transmettra aux gestionnaires du marché de l'Institut Agro, les noms du responsable et des équipiers intervenants au moins **8 jours avant l'exécution.**

Si le délai n'était pas respecté, les personnels se verront refuser l'accès au site.

Si une telle situation avait pour conséquence un report de l'intervention hors délais prévus, des pénalités pourront être appliquées, conformément au CCAP.

3.1.4 - Tenue des salariés

Le titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propreté, permettant également l'identification de son personnel. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail.

En cas d'absence de tenue de travail ou de tenue d'aspect non adéquat, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

3.2 - Encadrement du personnel

Pour la réalisation des prestations, le titulaire s'engage en outre à déployer sur les sites et en agence le personnel d'encadrement nécessaire à la bonne exécution du présent marché.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne pourra en aucun cas être sous l'autorité de l'Institut Agro. Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire.

Si les prestations sont réalisées par des équipes, les responsables seront nommément désignés par le titulaire et leurs noms transmis à l'Institut Agro.

3.2.1 - Chaine hiérarchique

- **Responsable du marché :**

Le titulaire prévoira un responsable chargé de l'encadrement, exerçant des fonctions exclusivement non-œuvrantes. Ce responsable sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater sur les différents sites.

- **Chef d'équipe / chef de secteur :**

Le titulaire prévoira un encadrement intermédiaire (Chef d'équipe œuvrant ou non- œuvrant) des agents sur les sites.

Pour le LOT 1 : l'encadrement intermédiaire doit être composé d'au moins 1 (UN) encadrant (Chef d'équipe (CE) ou Maître de Propreté (MP)) 100 % non œuvrant

Le titulaire fournit à l'Institut Agro, au démarrage du marché, les coordonnées de ces responsables.

3.2.2 - Rôle fonctionnel du responsable du marché

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution du travail ;
- la coordination du travail des chefs de sites et des agents de service ;
- la formation des chefs de sites et des agents de service ;
- la discipline ;
- le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité ;
- les délais de réalisation ;
- la traçabilité de réalisation des prestations ;
- la sécurité du personnel et des biens ;
- le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession ;

- le respect des exigences de l'Institut Agro (règlement intérieur…) ;
- la liaison avec l'Institut Agro ;
- la communication mensuelle du bilan des contrôles internes.

3.2.3 - Rôle fonctionnel d'un chef d'équipe / chef de secteur

Ce(s) chef(s) d'équipe / de secteur devra(ont) avoir les compétences pour assurer :

- la surveillance et de l'exécution du travail ;
- la coordination du travail des agents de service ;
- la formation des agents de service ;
- la discipline ;
- les délais de réalisation ;
- la sécurité du personnel et des biens ;
- la liaison avec l'Institut Agro ;
- la rédaction et la transmission des fiches d'anomalie.

Dans l'hypothèse où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, l'Institut Agro se réserve le droit de demander au titulaire de changer de responsable. Cette demande sera motivée et adressée par e-mail avec accusé de réception ou par courrier recommandé au titulaire du marché.

3.3 - Gestion des absences

En cas de remplacement, et pour des raisons de sûreté, les déclarations URSSAF des agents remplaçants devront être communiquées au plus tard lors de la prise de poste de l'agent remplaçant.

3.3.1 - Absences prévues et connues

Dès qu'il en aura connaissance, le titulaire communiquera au gestionnaire de site un planning à jour des absences prévues et/ou connues ainsi que les moyens qu'il mettra en œuvre pour compenser l'absence de son personnel.

3.3.2 - Absences imprévues

En cas d'absence imprévue d'un ou plusieurs de ses salariés, le titulaire en informera le gestionnaire de site.

En outre, si l'absence subsiste au-delà de 24H, il procèdera au remplacement temporaire des agents absents, et ce dans un délai de 24H maximum.

En cas de non-remplacement d'un agent absent dans les délais prévus, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

3.3.3 - Organisation en mode « dégradé »

Le titulaire établira une méthodologie d'organisation qu'il s'engage à respecter lors des absences imprévues de ses agents, et ce quel qu'en soit le motif (maladie, grève de transports en commun, mouvement social chez le titulaire, etc…).

Le mode dégradé constitue uniquement une modalité organisationnelle temporaire et ne constitue pas une dérogation aux niveaux de qualité contractuellement exigés.

Compte tenu des délais de remplacement exigés, **cette organisation ne devra pas être maintenue au-delà de 48H d'absence imprévue.**

3.4 - Dispositions relatives aux locaux

3.4.1 - Accès aux locaux

Aucun agent du titulaire ne peut être admis s'il est démuni de ses clés et/ou transpondeur.

Il devra respecter les consignes concernant les autorisations d'accès, notamment pour les sites sous alarme, et s'assurer du verrouillage et du recodage des locaux après intervention.

Il est remis au titulaire, contre récépissé, des transpondeurs et cartes d'accès ainsi que des codes pour accéder aux boîtes à clés, permettant l'accès aux installations dont il assure le ménage. Ces moyens d'accès sont restitués à tout moment sur simple demande du pouvoir adjudicateur.

Toute copie de ces clés ou transpondeurs est interdite et peut donner lieu à la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Le titulaire est tenu de signaler immédiatement au pouvoir adjudicateur toute perte de clé/transpondeur et toute anomalie sur le fonctionnement des équipements, notamment des boîtes à clés. En aucun cas une anomalie non signalée ne pourra justifier une absence de prestations.

Dans le cas où la perte des clés impliquerait le remplacement de l'ensemble des serrures et de leurs clés sur le bâtiment, le coût de la fourniture et de la main-d'œuvre nécessaire à ce remplacement sera à la charge exclusive du titulaire.

3.4.2 - Spécificités : Accès aux laboratoires

Certains laboratoires ont un accès règlementé par l'Institut Agro (cf. **articles 13.1.1 et 13.1.2 du CCTP**).

Le titulaire se rapproche des responsables de laboratoires et/ou « sûreté » afin d'identifier et de transmettre les consignes d'accès à son personnel.

Le titulaire suit strictement les recommandations de l'Institut Agro. En cas de dysfonctionnement, l'Institut Agro se réserve le droit d'interdire l'accès aux laboratoires au personnel du titulaire.

3.4.3 - Spécificités: Zones à régime restrictif (ZRR)

Les zones à régime restrictif (ZRR) sont des espaces soumis à des conditions particulières d'accès en raison des activités qui y sont exercées et des enjeux de protection qui leur sont associés. L'accès à ces zones est réservé aux personnes disposant des autorisations requises ou, pour les personnes non autorisées, s'effectue dans les conditions d'accompagnement prévues par la réglementation applicable.

Sur le site du lot 1 (Sites de Dijon), le **bâtiment Epicure comprend deux zones à régime restrictif (ZRR)**. Les prestations de nettoyage susceptibles d'être réalisées dans ces zones sont soumises aux conditions particulières d'accès et d'intervention qui leur sont applicables.

Le titulaire devra s'assurer que les personnels affectés aux prestations dans les zones classées en ZRR disposent des autorisations d'accès requises.

Il lui appartiendra d'anticiper les démarches nécessaires à l'obtention de ces autorisations pour tout personnel susceptible d'intervenir en ZRR, notamment **en cas de remplacement, d'absence, de renfort ou de renouvellement des équipes**. Les pièces nécessaires à l'instruction des demandes devront être transmises dans les délais requis.

Dans l'attente de l'obtention de l'autorisation d'accès, aucun personnel non autorisé ne pourra intervenir dans les zones classées ZRR.

Le titulaire devra maintenir en permanence un effectif suffisant de personnels autorisés afin d'assurer la continuité des prestations. Les délais d'instruction des demandes d'autorisation devront être pris en compte dans l'organisation et l'anticipation des remplacements.

3.4.4 - Locaux mis à disposition

Dans la mesure du possible, des locaux ménage seront mis à la disposition du titulaire par l'Institut Agro pour y entreposer les produits, les matériels et les consommables destinés à l'exécution du marché.

- 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 laissés sans rangement après chaque intervention ;
- Il est interdit d'utiliser tout autre local.

3.4.5 - Moyens matériels

Aucun moyen matériel n'est mis à disposition du titulaire pour aucune des prestations objet du marché.

3.4.6 - Mise à disposition de fluides et énergie

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

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le gestionnaire du marché de l'Institut Agro.

Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance ni sur des prises réservées aux matériels informatiques (prises rouges).

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

L'entreprise s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, cette dernière pourra faire la demande de modification technique auprès du gestionnaire du marché de l'Institut Agro qui étudiera la demande.

3.5 - État des lieux

Il se peut que certaines surfaces présentent un état de vétusté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité.

Le titulaire disposera d'un délai de 6 semaines (six semaines), à compter de la date de démarrage du marché, pour identifier et ces surfaces et les notifier aux gestionnaires du marché de l'Institut Agro. Il conviendra de présenter les éléments suivants :

- Localisation des zones ;
- Nature du revêtement ;
- Justification du caractère irréversible pour l'atteinte des résultats.

Si l'état des lieux n'est pas effectué dans les délais par le titulaire, ce dernier ne pourra élever aucune contestation sur des résultats de contrôle qualité qui serait en sa défaveur et qui résulterait, selon lui, d'un problème lié à la vétusté des surfaces concernées.

Par ailleurs, à l'issue de cet état des lieux, le titulaire est invité à proposer à l'Institut Agro des solutions (chiffrées ou non) pour corriger les situations de vétusté trouvées.

L'Institut Agro pourra décider de suivre ou non ces recommandations.

3.6 - Dispositions particulières

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

Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel ne sera tolérée.

Les vitres, glaces et autres éléments brisés au cours de travaux, devront être aussitôt remplacés aux frais du titulaire.

Le mobilier, notamment, devra être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place pour le bon fonctionnement des locaux :

- Tables et Chaises ;
- Caissons de bureau ;
- Éléments posés au sol, dans la limite de 10 kg, sauf éléments signalés « Ne pas toucher ».

L'utilisation des mono brosses et autolaveuses doit se faire sans éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.

Il est à noter que les opérations de balayage à sec et de lavage manuel à la serpillière traditionnelle sont absolument interdites dans l'ensemble des intérieurs des sites.

Le titulaire doit s'assurer que les eaux usées seront systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir lorsqu'il en existe un. (En cas d'absence de vidoir, le titulaire évacuera ses eaux usées dans les sanitaires).

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

Article 4 - MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

4.1 - Référentiel documentaire

Outre le respect des objectifs attendus en termes de qualité de la prestation, le titulaire respectera un certain nombre de points relatifs au suivi des prestations et au management de la qualité, notamment par l'intermédiaire d'une base documentaire contrôlée et mise à jour.

Le tableau ci-après reprend les éléments à fournir par le titulaire, les services / lieux où ils doivent être mis à disposition ainsi que la fréquence de contrôle et mise à jour.

DOCUMENTS		Institut Agro	Local Ménage / Sanitaires	Fréquence Minimum de Contrôle / Mise à Jour
Compte rendu de contrôle interne		✓		**À CHAQUE CONTRÔLE**
Organisation par Site		✓	✓	**TRIMESTRIELLE**
Personnel				
	Liste des interlocuteurs	✓		**TRIMESTRIELLE**
	Liste du personnel	✓		**TRIMESTRIELLE**
	Trombinoscope	✓		**TRIMESTRIELLE**
MÉTHODOLOGIE				
	Fiches de Poste	✓	✓	**TRIMESTRIELLE**
	Fiches Méthodes	✓	✓	**TRIMESTRIELLE**
	Plannings ANNUELS Prévisionnels des prestations d'entretiens périodique et ponctuel	✓		**TRIMESTRIELLE**
Référentiel Documentaire Produits et Matériels				
	Liste des Matériels sur Site	✓		**SEMESTRIELLE**
	Fiches Techniques des Matériels	✓	✓	**SEMESTRIELLE**
	Liste des Produits utilisées	✓	✓	**SEMESTRIELLE**
	Fiches de Données Sécurité des Produits	✓	✓	**SEMESTRIELLE**
Pièces Contractuelles du Marché				
	Analyse des Risques Professionnels	✓	✓	**ANNUELLE**
	Plan de Prévention (établi conjointement)	✓	✓	**ANNUELLE**
	Liste des habilitations et formations	✓		**ANNUELLE**
	Attestation d'Assurance	✓		**ANNUELLE**

Le titulaire a proposé dans son offre (Cadre de Réponse Technique), une méthodologie qui permettra de manière simple et rapide la mise à disposition, la mise à jour, l'accès et la lecture des documents ainsi que la traçabilité des dates de contrôle / mise à jour.

Pour les lots 1 (Sites Dijon) et 2 (Site Marmilhat), une fiche de suivi des interventions sera apposée de manière visible dans chaque bloc sanitaire. Elle sera complétée et émargée par les agents de nettoyage à chaque passage.

Tout retard dans la mise à jour et la transmission des documents pourra faire l'objet d'une pénalité, comme prévu au CCAP.

4.2 - Modalités de communication et de suivi

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

4.2.1 - Suivi régulier des prestations

L'Institut Agro désigne un ou plusieurs **Gestionnaires de Marché**. Le ou les gestionnaires du marché centralisent les informations ainsi que les remarques des usagers des locaux. Ils sont les seuls habilités à prendre contact avec le titulaire concernant l'application technique et organisationnelle du contrat.

Le titulaire désigne un **Responsable de Marché**, ayant au minimum le statut d'Agent de Maîtrise. Ce dernier dispose de toute la latitude nécessaire pour prendre et faire exécuter les décisions visant à améliorer les prestations dans les meilleurs délais, notamment sur remarque ou demande expresse du gestionnaire de marché, et dans la limite des prestations prévues au contrat.

Le Responsable de Marché du titulaire est joignable rapidement par téléphone et par e-mail, afin de pallier les éventuels manquements ou dysfonctionnements dans les meilleurs délais.

4.2.2 - Identification des interlocuteurs

Au démarrage du marché et pour chaque lot, le titulaire fournit la liste nominative des interlocuteurs susceptibles d'intervenir sur le marché ou d'être contactés par l'Institut Agro :

- Le Directeur Régional (ou équivalent) ;
- Le Chef d'Agence ;
- Le Directeur ou Responsable des Ressources Humaines (DRH / RRH) ;
- Les représentants du personnel référents en matière de santé et sécurité au travail (CSE).

Cette liste est obligatoirement mise à jour et communiquée à l'Institut Agro à chaque changement d'interlocuteur.

4.2.3 - Réunion mensuelle

Une rencontre mensuelle entre le **Responsable de Marché** du titulaire et le gestionnaire du marché de l'Institut Agro est organisée afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels. Sa programmation et sa durée (30 minutes au minimum) sont fixées par les deux parties dès le début de l'exécution du marché.

Tout report de cette réunion mensuelle fait l'objet d'une notification motivée, au minimum 48 heures avant la date prévue. En cas d'absence, d'annulation ou de report hors délai de cette rencontre à l'initiative du titulaire, une pénalité s'applique sur le montant de la facture mensuelle, conformément aux modalités du CCAP.

Les éléments abordés lors de cette réunion sont au minimum les suivants :

- Les contrôles qualité effectués par l'Institut Agro ;
- Les plannings prévisionnels d'intervention ;
- L'état de satisfaction des utilisateurs.

4.2.4 - Comité de pilotage (COPIL)

Un Comité de Pilotage des prestations est mis en place afin de suivre le marché dans sa globalité. Ce comité réunit au minimum :

- **Pour le titulaire :** le Responsable de Marché et le Chef d'Agence ;
- **Pour l'Institut Agro :** le Gestionnaire de Marché, ainsi qu'un ou plusieurs interlocuteurs des services « Patrimoine » et/ou « Achats ».

Ce Comité de Pilotage se réunit sur un rythme trimestriel ou semestriel, sur convocation de l'Institut Agro. Toutefois, en cas de manquements ou de dysfonctionnements graves ou répétés, l'Institut Agro se réserve le droit de convoquer une réunion anticipée et, si nécessaire, de rapprocher la fréquence des comités de pilotage. Chaque réunion peut faire l'objet d'un ordre du jour préalable.

Les points traités lors du comité de pilotage sont au minimum les suivants :

- Les bilans des contrôles qualité internes du titulaire ;
- L'analyse des contrôles qualité effectués par l'Institut Agro ;

- Le suivi du planning des prestations d'entretien périodique et ponctuel ;
- La base documentaire ;
- Le niveau de satisfaction général des usagers ;
- Le point sur la facturation.

4.2.5 - Traçabilité et reporting

Le titulaire assure la parfaite traçabilité de ses contrôles internes et des plannings réels d'exécution. Ces informations sont transmises de manière transparente aux gestionnaires du marché de l'Institut Agro lors des réunions mensuelles et des comités de pilotage.

Dans le cadre de leur offre technique, les candidats décrivent les modalités de reporting et les outils qu'ils envisagent de mettre en place pour faciliter les échanges, le suivi des prestations et l'accès à la base documentaire.

Le titulaire s'engage à déployer une solution efficace et partagée pour la centralisation et la consultation de ces informations.

Article 5 - MOYENS MATERIELS A METTRE EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE

5.1 - Fourniture et qualité des matériels

Le titulaire s'engage à déployer les matériels tels qu'ils sont définis dans son offre technique.

Les matériels de nettoyage sont en parfait état d'utilisation. Le titulaire les présente au gestionnaire du marché de l'Institut Agro sur simple demande, pour vérification de la conformité avec les normes et les règlements de sécurité. Tout matériel défectueux est immédiatement mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Les matériels sont mis à la disposition des agents en nombre suffisant pour assurer la parfaite exécution des prestations. Les agents utilisant ces matériels reçoivent une formation préalable à leur utilisation et sont reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

Le gestionnaire du marché de l'Institut Agro se réserve le droit :

- D'obliger le titulaire à changer ou à augmenter le matériel disponible sur un site si un manque évident de qualité est constaté ;
- D'interdire les matériels dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations aux supports ou aux locaux.

Tout dommage causé aux installations et équipements de l'établissement par les matériels du titulaire est mis à sa charge exclusive.

5.2 - Produits et fournitures consommables

Le titulaire fournit, dès la notification du marché, la liste exhaustive des produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste est obligatoirement accompagnée des éléments suivants :

- Une notice détaillée précisant la provenance, l'origine, la composition des produits, leur fonction, leurs conditions d'utilisation (fiche technique et fiche de données de sécurité - FDS) ainsi que leur conformité aux normes NF Environnement, à l'Écolabel Européen ou équivalent ;
- Un procès-verbal d'essai précisant le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs ;
- Les certificats de conformité à la loi sur l'eau, au respect de l'environnement et à la réglementation affectant les rejets à l'égout.

Le titulaire assure le suivi de l'évolution des réglementations et adapte ses produits en conséquence. L'utilisation de produits classés Cancérogènes, Mutagènes ou Toxiques pour la Reproduction (CMR) est strictement interdite.

La liste des produits est mise à jour à chaque changement de réglementation ainsi qu'à chaque actualisation du référentiel documentaire.

Le titulaire fournit l'ensemble des produits et fournitures nécessaires aux prestations, y compris les sacs à déchets dont la nature, la contenance et la couleur sont en stricte corrélation avec la démarche de tri sélectif et environnementale des sites.

Le gestionnaire du marché de l'Institut Agro se réserve le droit :

- De faire procéder à des analyses chimiques sur des échantillons de produits prélevés au moment de l'emploi ;
- D'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation, de ceux susceptibles de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers.

L'utilisation de l'eau de Javel est strictement interdite pour les prestations de mise en propreté des sites. Elle peut toutefois être tolérée, en interne et hors de la vue du public, pour l'entretien exclusif des matériels et consommables du titulaire. Tout dommage matériel découlant d'une utilisation non autorisée de ce produit est facturé au titulaire.

5.3 - Contenants reconditionnés et étiquetés

Le titulaire est autorisé à reconditionner les produits qu'il utilise pour des raisons de commodité opérationnelle (dilution, pulvérisateurs). Il s'assure lors du reconditionnement que les nouveaux contenants répondent aux exigences suivantes :

- Être parfaitement adaptés au contenu (nature du matériau, étanchéité du dispositif de fermeture) ;
- Faire apparaître une étiquette lisible et identique à celle du contenant initial, reprenant les mentions légales obligatoires : nom commercial du produit, conditions d'utilisation (EPI requis, taux de dilution) et pictogrammes d'identification des risques chimiques.

Article 6 - SECURITE

De manière générale, le titulaire applique l'ensemble des mesures de prévention jugées nécessaires pour la santé et la sécurité des travailleurs, des visiteurs et des utilisateurs des locaux gérés par l'Institut Agro.

Chaque fois que cela est nécessaire, le titulaire place à ses frais, et après approbation du gestionnaire du marché de l'Institut Agro, des barrages ou déviations par des panneaux signalétiques. Il prend toutes les dispositions requises pour assurer la signalisation et prévenir les usagers de la présence de zones interdites ou dangereuses.

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

L'Institut Agro a la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les visiteurs, les usagers des locaux ou le personnel du titulaire. Le non-respect des mesures de sécurité et de prévention ou du plan de prévention peut entraîner la résiliation du contrat. Le titulaire donne l'ensemble des consignes de sécurité nécessaires à ses salariés.

Parallèlement, le titulaire qui, pour son intervention, déplace un dispositif de sécurité collectif, a l'obligation et la charge de le remettre en place immédiatement. Le dispositif de sécurité mis en place par le titulaire pour son intervention personnelle (échafaudage de façade, filet de protection, etc.) ne peut être déplacé ou modifié que par celui-ci. Ces installations restent sur le site tant qu'elles sont nécessaires à un corps d'état quelconque, dans la limite des calendriers contractuels.

Le titulaire s'engage à communiquer au gestionnaire du marché de l'Institut Agro, par e-mail, les éléments suivants ou à réaliser les opérations énoncées ci-après.

6.1 - Analyse des risques professionnels (Document Unique)

Le titulaire s'engage à réaliser l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs conformément à la réglementation en vigueur (décret 2001-1016 du 5 novembre 2001), 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), obligatoire depuis le décret du 23 décembre 2003.

6.2 - Plan de prévention

Conformément aux dispositions des articles R.4512-6 et suivants du Code du travail, un plan de prévention est établi entre l'Institut Agro et le titulaire, ainsi que, le cas échéant, les entreprises sous-traitantes concernées.

Le plan de prévention est préparé au démarrage du marché et doit être finalisé au plus tard dans le mois suivant le début effectif des prestations.

L'Institut Agro assure la coordination générale des mesures de prévention qu'il prend et de celles que prennent le titulaire ainsi que ses sous-traitants.

- **Formalisme du document**

Ce document contient au minimum :

- Le nom des entreprises sous-traitantes intervenant pour le titulaire. Le responsable de chaque sous-traitant est convoqué à la réunion du plan de prévention du titulaire, et un avenant spécifique à chacun des sous-traitants est établi pour mentionner les mesures communes ;
- La définition des phases d'activités dangereuses et les moyens de prévention spécifiques associés ;
- L'adaptation des matériels, des installations et des dispositifs à la nature des opérations à effectuer ;
- Les instructions et consignes à transmettre aux salariés du titulaire ;
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours, ainsi que le descriptif du dispositif d'alerte du titulaire ;
- Les conditions de participation des agents du titulaire pour assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité en cas d'interventions multiples ;
- Les procès-verbaux de vérification des moyens matériels éventuellement mis à disposition par l'Institut Agro.

Dans ce plan de prévention et pour compléter les exigences du référentiel documentaire (**article 4 - et suivants du CCTP**), le titulaire tiendra à la disposition du gestionnaire du marché de l'Institut Agro, et sur simple demande verbale :

- Les fiches de données de sécurité (FDS) des produits utilisés ;
- Les fiches de mise en sécurité pour les opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution (ex. : procédure de mise en sécurité pour les opérations de décapage des sols) ;
- Les attestations d'habilitation du personnel aux travaux spécifiques (travaux en hauteur, etc.) ;
- La liste nominative des agents de service et les effectifs affectés sur le site ;
- Le nom du ou des responsables d'encadrement ;
- Les plages horaires d'intervention du personnel.

Le plan de prévention est actualisé au minimum chaque année, ainsi qu'en cas de modification des modalités de l'opération. Le titulaire vérifie que le plan de prévention correspond, en permanence, aux travaux à réaliser et à leurs conditions réelles d'exécution.

Le titulaire prend toutes les mesures de sécurité pour la protection du personnel et des biens de l'Institut Agro. Pour les travaux dangereux ou exceptionnels, le titulaire établit également un permis d'intervention au cas par cas.

En cas de non-respect de ces clauses, l'Institut Agro met le titulaire en demeure d'agir auprès de son personnel afin d'écarter tout risque, et/ou ordonne l'arrêt immédiat de la prestation. Le non-respect de cette obligation entraîne, après mise en demeure infructueuse, la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire.

6.3 - Formation à la sécurité

Le titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations de propreté à mettre en application, notamment au regard des risques liés aux zones spécifiques dans lesquelles ses agents sont amenés à évoluer.

6.4 - Habilitations et formations

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit dûment habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et communique au gestionnaire du marché de l'Institut Agro les différentes procédures d'habilitation.

Exemples d'activités à risques :

- Intervention de personnel non-électricien au voisinage d'installations sous tension : Habilitation électrique H0B0 minimum, ou accompagnement par un technicien habilité selon la nature des locaux ;
- Travaux en hauteur : Justificatif d'aptitude médicale au travail en hauteur et formation au port du harnais / utilisation des équipements.

À la prise d'effet du marché, le titulaire établit une évaluation des compétences du personnel. Il réalise à ses frais les 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.

Le titulaire fournit les plans de formation de son personnel sur site sur simple demande du gestionnaire du marché de l'Institut Agro.

6.5 - Poste travailleur isolé

Le titulaire met en place une procédure spécifique de sécurité (type dispositif d'alarme pour travailleur isolé - DATI) afin d'assurer la sécurité de son personnel lorsqu'il intervient de manière isolée, notamment lors d'opérations dans des zones spécifiques (sous-sols, parkings souterrains, etc.) ou en dehors des plages horaires de fréquentation habituelle des bâtiments.

6.6 - Équipements de protection individuelle (EPI)

Dès le début d'exécution du marché, le titulaire s'engage à fournir à son personnel, et à ses frais exclusifs, tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations en toute sécurité.

Cette disposition s'applique également en cas de survenance d'un épisode sanitaire ou pandémique, ou en application de dispositions gouvernementales, nationales ou locales imposant le port d'EPI spécifiques pour la poursuite des activités professionnelles.

6.7 - Signalement d'anomalie(s)

L'entreprise informe sans délai le gestionnaire du marché de l'Institut Agro de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations.

Elle signale par écrit, au moyen du cahier de liaison, et de manière quotidienne, toutes les anomalies matérielles constatées sur les sites, notamment au niveau des sanitaires :

- Un défaut de fonctionnement des équipements ou des canons de serrure ;
- Des dégradations diverses nécessitant l'intervention du service maintenance ;
- Un défaut d'éclairage ou de vitrage ;
- Des fuites, engorgements ou bouchages éventuels ;
- Des cas de vols ou de pannes matérielles constatées.

Toute anomalie susceptible de porter atteinte à la santé ou à la sécurité des personnes fait également l'objet d'un signalement par courrier électronique au gestionnaire du marché, dans les meilleurs délais.

Le signalement mentionne précisément la date, la localisation de la zone affectée (bâtiment, étage, numéro de salle) et la nature de l'anomalie constatée.

Article 7 - DEVELOPPEMENT DURABLE

7.1 - Tri sélectif

Le titulaire assure quotidiennement la gestion des déchets et leur acheminement vers les containers dédiés situés à l'extérieur des bâtiments. Il mettra en œuvre toutes les dispositions permettant l'enlèvement des ordures récupérées à l'occasion de ses prestations, conformément aux règles du tri sélectif.

L'Institut Agro ayant mis en place le principe de l'apport volontaire des déchets pour les espaces de bureaux, le titulaire n'assure pas la collecte dans les bureaux. Il aura toutefois à sa charge :

- Les chariots de ménage équipés d'un support multi-sacs permettant le respect du tri sélectif.
- La mise en place de poubelles de tri entreposées dans chaque couloir pour l'apport volontaire.
- Les sacs plastiques destinés aux poubelles, en adéquation avec les conditions du tri sélectif.

Le titulaire doit évacuer sans délai vers les containers dédiés l'ensemble des poubelles en sacs noirs (DAOM) et des déchets issus du tri sélectif (sacs transparents obligatoires) émanant de l'activité normale des locaux de tous les bâtiments concernés par le marché.

Sauf disposition spécifique par lot, les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.

Si cela s'avère nécessaire, le titulaire veillera à mettre en place les poubelles ou les bennes le jour de la collecte à l'endroit prévu et à les rentrer à leur poste de repli dès le passage des services de collecte. Le calendrier détaillé des jours de passage des services de collecte sera communiqué au titulaire lors du démarrage des prestations.

Spécificités par lot :

- **Lots n° 1 (Sites de Dijon) et n° 2 (Site de Marmilhat) :**
  - Quantité estimative de 21 points d'apports volontaires de tri sélectif (80 L min.).
  - Pour ces lots, les points d'apport volontaire comportent 3 bacs distincts :
    - Ordures ménagères (DAOM) ;
    - Tri sélectif / Emballages recyclables ;
    - Papier (le titulaire aura à sa charge l'évacuation du papier vers le conteneur dédié).

Le titulaire doit soumettre à l'établissement un modèle de point d'apport volontaire (à 3 bacs) pour validation avant toute mise en place.

- Spécificité Lot n° 1 (Dijon) : La collecte des cendriers n'est pas prise en charge par le titulaire.

- **Lot n° 3 (Sites d'Angers) :**
  - Capacité minimale de 80 L pour emballages recyclables et ordures ménagères (voir annexe n°11 du présent CCTP : nombre estimatif – Sites d'Angers), selon le modèle actuellement en place ou équivalent.
  - En cas de changement de titulaire, il appartient au nouveau titulaire, s'il souhaite conserver les équipements existants, de les racheter directement au titulaire sortant.
  - Le titulaire aura en charge le maintien du bon état de propreté et de fonctionnement de ces équipements.

7.2 - Respect de l'environnement

Le titulaire utilise des produits respectueux de l'environnement à hauteur de **90 % minimum** de son volume total de produits. Si cette obligation est impossible à respecter pour un produit spécifique, il présente à l'Institut Agro des éléments circonstanciés et argumentés justifiant cette impossibilité.

Dans le cadre de ses prestations, le titulaire s'engage à :

- Utiliser des produits bénéficiant de la norme NF Environnement, de l'Écolabel Européen ou d'un équivalent ;
- Privilégier l'utilisation d'écorecharges pour limiter la production de déchets plastiques ;
- Présenter sa filière d'élimination, de traitement et de recyclage des déchets issus de son activité.

7.3 - Gestion des eaux usées

Le titulaire évite toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sol lors du rejet des eaux de lavage. Il s'interdit d'y déverser des produits chimiques non neutralisés ou des résidus solides.

7.4 - Sensibilisation des salaries aux économies de fluides et d'énergie

Dans le cadre de la démarche de transition écologique de l'établissement, le titulaire sensibilise son personnel et veille à éviter tout gaspillage énergétique.

En particulier :

- L'éclairage d'un local est strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations. Le personnel du titulaire éteint systématiquement les lumières en quittant les locaux ;
- Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et vérifie que les robinets sont parfaitement fermés avant de quitter les lieux.

7.5 - Dispositions sociales et prévention des risques professionnels

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre sa démarche d'amélioration des conditions de travail **au bénéfice direct des agents affectés à l'exécution du présent marché**. Cette démarche porte notamment sur les aspects opérationnels suivants :

- **Professionnalisation et développement des compétences :** le titulaire garantit que le personnel d'exécution et d'encadrement dédié aux sites de l'Institut Agro bénéficie des formations initiales et continues requises pour la bonne maîtrise des techniques de nettoyage et des règles de sécurité ;
- **Pérennisation de l'emploi :** le titulaire privilégie l'affectation de personnels sous contrat à durée indéterminée (CDI) et veille à la stabilité des équipes dédiées aux différents sites afin de garantir la continuité et la régularité du service ;
- **Prévention des Troubles Musculosquelettiques (TMS) :** le titulaire fournit à ses agents des matériels ergonomiques, adaptés et en parfait état de fonctionnement (chariots légers, manches télescopiques, systèmes de pré-imprégnation, etc.) afin de réduire la pénibilité des tâches sur les sites de l'établissement ;
- **Organisation du travail :** le titulaire organise le travail en journée ou en continu, dans la limite des plages horaires d'accès autorisées et de la compatibilité avec l'activité des sites, afin de favoriser l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des agents.

Sur simple demande de l'acheteur formulée en cours d'exécution du marché, le titulaire est tenu de produire les justificatifs démontrant la mise en œuvre effective de ces mesures.

Article 8 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Pour rappel, ce marché est composé de plusieurs catégories de prestations :

- Les prestations à obligation de résultat, basées sur une démarche de contrôles qualité telle que décrite en annexe n°5 (Méthodologie d'évaluation) du présent CCTP ;
- Les services associés ;
- Les prestations à la demande.

Le titulaire propose une organisation permettant de conjuguer l'obtention du niveau de propreté décrit dans le présent CCTP et ses annexes (notamment les annexes n°4, n°5 et n°6 au présent CCTP), et les autres obligations constitutives du marché.

L'annexe n°6 du présent CCTP (Référentiel Qualité des familles de locaux) présente les grilles d'évaluation des familles de locaux qui servent de support aux contrôles contradictoires.

Article 9 - PRESTATIONS A OBLIGATION DE RESULTAT

L'obligation de résultat à laquelle est soumis le titulaire est garantie par l'application de la méthodologie de contrôle qualité décrite en **annexe n°5** (Méthodologie d'évaluation) au présent CCTP.

Les contrôles permettent de s'assurer que les seuils d'acceptabilité sont atteints pour les points suivants :

- **Conformité de l'indice qualité d'un site ;**
- **Conformité de l'indice qualité des familles de locaux.**

9.1 - Nature des prestations

Les prestations à obligation de résultats concernent l'entretien des locaux qui permet son maintien en propreté. On y retrouve notamment, sans que ces éléments soient limitatifs :

- **Entretien courant :**
  - Entretien Régulier des locaux et surfaces ;
  - Entretiens périodiques des locaux (hebdomadaires, mensuels, etc…) ;
- **Entretiens ponctuels (des sols principalement)**.

Pour rappel :

- La nomenclature générale des sites concernés figure dans les **annexes 1, 2 et 3** du présent CCTP (Relevés de Surfaces).
- Les plans de certains sites de Dijon sur lesquels figurent les zones concernées par le présent marché figurent dans l'**annexe 7** (Plans des bâtiments du lot 1 - Sites de Dijon) du présent CCTP.
- Cette liste est non-exhaustive et n'engage pas l'Institut Agro.

9.2 - Gammes opératoires et fréquentiel

Des familles de locaux ont été créées afin de rationaliser l'approche de l'entretien et la méthodologie de contrôle.

Les familles de locaux permettent également de distinguer 3 groupes :

- **Familles à « fréquences minimums (Gammes opératoires minimum) » ;**
- **Familles à « sans fréquences minimums » ;**
- **Familles à « fréquence d'intervention définie ».**

9.2.1 - Familles de locaux

Le tableau ci-après liste les différentes familles ainsi que les indices qualité s'y rapportant et le groupe auquel elles appartiennent :

ID Famille	Désignation	Description	Seuil d'Acceptabilité IQ Famille
TPTD	Labo Enseignement	Laboratoires à usage d'enseignement (TP, TD, etc…)	**90,00%**
LABO	Laboratoires	Laboratoires de recherche à accès autorisé	**90,00%**
BIB	Bibliothèque Universitaire	Bibliothèque, salle de lecture, …	**90,00%**
SAN	Sanitaires	Sanitaires / Vestiaires et douches	**90,00%**
CLASS	Salle de Classe / Amphi	Salles de cours, sallles de formation, Amphithéâtre	**85,00%**
DET	Espace détente	Caféteria, tisanerie, refectoire, salle de pause, kitchenette ..	**85,00%**
CIRC	Circulations	Circulations, couloirs, halls	**80,00%**
BUR	Bureaux	Bureaux	**80,00%**
REU	Salles de réunion	Salles de réunion	**80,00%**
REPRO	Reprographie	locaux photocopieurs	**75,00%**
ESC	Escaliers	Escaliers	**80,00%**
ASC	Ascenseurs	Ascenseurs, Monte charge	**80,00%**
BTC	Bureaux Techniques	Régies, service sécurité incendie, services techniques	**80,00%**
TEC	Locaux techniques	Ateliers, caves, local poubelle, local de lavage des conteneurs,…	**65,00%**
STO	Stockage	Zone de stockage, entrepôts de livres, dépôts, archives…	**65,00%**
ABO / EXT	Abords / Extérieurs	Parvis, Pourtourts des bâtiments (5 mètres), Terrasses, Patios, Perrons, etc …	**65,00%**
VTR	Vitrerie	Surfaces vitrées « périphériques »	**90,00%**

9.2.2 - Entretien courant

L'entretien courant s'effectue sur les plages horaires d'accès disponibles pour le nettoyage (cf **article 3.1.2** du CCTP).

Les interventions au titre de l'entretien courant peuvent être effectuées du **lundi au vendredi**, hors jours fériés.

9.2.3 - Opérations sur bon de commande

Les opérations réalisées sur émission d'un bon de commande sont également soumise à un contrôle du résultat des opérations .

Après émission du ou des bon(s) de commande, ces prestations font l'objet d'un planning prévisionnel transmis au minimum 2 semaines avant l'exécution des prestations, soumis à l'Institut Agro pour validation.

9.2.4 - Fréquentiel des opérations

Les fréquences initiales de passage sont fixées par l'Institut Agro à l'annexe n° 4 (familles, gammes opératoires et fréquentiel) du présent CCTP.

Toute modification du fréquentiel initialement prévu (qu'elle soit proposée par le titulaire ou rendue nécessaire par les besoins) ne peut intervenir qu'après **une proposition motivée et un accord préalable exprès** du pouvoir adjudicateur.

- **Fréquences minimales et obligation de résultat :**

S'agissant d'un marché à obligation de résultat, le titulaire est tenu d'atteindre les objectifs de qualité contractuels (cf. article 9.2.1 du CCTP). À ce titre, il peut adapter ses cadences de travail, augmenter le nombre d'heures travaillées sur site ou intensifier ses fréquences de passage si les minima de l'annexe n° 4 du présent CCTP s'avèrent insuffisants.

Ces ajustements organisationnels restent à la charge exclusive du titulaire et **n'entraînent aucune modification du prix** des prestations.

- **Variations de fréquentation :**

Compte tenu des activités de l'Institut Agro, la fréquentation des locaux est sujette à des variations saisonnières. Ces variations sont prises en compte dans le DROFT, et le titulaire adapte ses fréquences de passage en conséquence selon la période de l'année.

9.3 - Méthode et système d'évaluation

Les prestations relatives à l'entretien courant feront l'objet de contrôles contradictoires afin de **déterminer l'atteinte ou non des résultats attendus.**

L'Institut Agro prévoit d'effectuer **1 (UN) contrôle par mois et par Site / Bâtiment**.

Ce nombre de contrôle ne représente ni un minimum, ni un maximum, et ne revêt aucun caractère obligatoire.

Le nombre de contrôles contradictoires peut évoluer en fonction des résultats obtenus et des éventuelles réclamations reçues de la part des utilisateurs des sites.

Pour chaque site, et de manière indépendante, l'Institut Agro communiquera au titulaire **au minimum 24 heures avant la date du contrôle pour les contrôles programmés et 1h00 (une heure) au moins avant le contrôle pour les contrôles inopinés**,, les éléments suivants :

- Date et heure du contrôle ;
- Site Contrôlé ;
- Nombre de zones qui seront contrôlées.

En cas d'indisponibilité d'un responsable du titulaire, le contrôle est fait unilatéralement et considéré comme contradictoire.

Dès le début du marché, l'Institut Agro procède ou fait procéder à des évaluations contradictoires, suivant les dispositions décrites dans l'**annexe 5** (Méthodologie d'Évaluation) et l'**annexe 6** (Référentiel Qualité des familles de locaux) du présent CCTP, afin d'évaluer le niveau de qualité. Ce sont ces référentiels qui permettent de déterminer si les prestations sont conformes ou non aux attentes en termes de qualité, au regard notamment des seuils d'acceptabilité.

Les non-conformités relevées au moment des évaluations contradictoires doivent faire l'objet d'actions correctrices concertées entre l'Institut Agro et le titulaire, avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties (cf. **annexe 5** (Méthodologie d'Évaluation) et l'**article 3.6** du présent CCTP).

Dès la fin de la période de « mise en route », soit 2 mois à compter du démarrage du marché, les prestations doivent être strictement conformes au niveau de qualité requis. Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, des pénalités peuvent être appliquées au titulaire selon les modalités précisées au CCAP.

Article 10 - SERVICES ASSOCIES

10.1 - Gestion des consommables sanitaires

Le titulaire assure la gestion des consommables sanitaires suivants :

- Les essuie-mains en tissu ;
- Le savon (liquide ou mousse) ;
- Le papier toilette.

Cette gestion implique obligatoirement à la charge du titulaire :

- L'installation des distributeurs (si changement nécessaire) ;
- L'achat des consommables ;
- Le réassort / mise en place des consommables lors des opérations de nettoyage pour éviter toute rupture.

Article 11 - PRESTATIONS A LA DEMANDE

Les prestations « **à la demande** » concernent des opérations de nettoyage spécifiques ou exceptionnelles, ainsi que certaines familles de locaux.

Leur exécution est soumise à l'émission préalable d'un bon de commande par l'Institut Agro, sur la base des prix unitaires renseignés par le titulaire dans son offre financière (BPU).

Les surfaces associées à ces prestations sont disponibles dans l'**annexe n°1** (Relevé de Surfaces du lot 1 - Sites de Dijon), l'**annexe n°2** (Relevé de Surfaces du lot 2 - Site de Marmilhat) et l'**annexe n°3** (Relevé de Surfaces du lot 3 - Sites d'Angers) au présent CCTP, hors vitrerie.

Article 12 - PRESTATIONS DE VITRERIE

12.1 - Description du besoin

Les prestations de vitrerie définies au présent article **ne sont pas incluses dans l'entretien régulier forfaitaire**. Elles constituent des **prestations à la demande** qui seront exécutées exclusivement à la suite de l'émission de bons de commande, selon les besoins du pouvoir adjudicateur.

On entend par vitrerie :

- L'ensemble d'un vitrage sur ses **2 faces** dont la face externe donne sur l'extérieur du site (côtés rue, cour, patios, parking…) ;
- Toute vitrerie intérieure de type cloison vitrée sur toute sa hauteur.

Les portes vitrées ne sont pas considérées comme un élément de vitrerie mais comme un élément constitutif des locaux à nettoyer.

12.2 - Méthodologie

L'ensemble de la vitrerie sera nettoyé avec mise en œuvre des moyens nécessaires au respect des règles de sécurité et suivant les règles de l'art :

- Enlèvement des salissures et poussières des vitres ;
- Essuyage humide des joints, des huisseries, de l'encadrement et des appuis de fenêtre ;
- Enlèvement des taches et coulures occasionnées par l'opération sur les structures du site.

12.3 - Sécurité

Pour les prestations de nettoyage des vitres, le titulaire veillera à respecter certaines règles d'exécution, particulièrement celles liées à la sécurité.

Les règles de sécurité à respecter, sans être exhaustives, sont les suivantes :

- Travail en hauteur réalisé avec des moyens d'accès et de travail adaptés ;
- L'utilisation de moyen d'accès tels que des échelles, escabeaux, chaise / tabouret est à proscrire ;
- L'utilisation de nacelle, si nécessaire, doit être faite par des agents titulaires des formations et autorisations requises pour ces matériels.
- Les agents ne devront en aucun cas se trouver dans des situations susceptibles de présenter un risque de basculement :
    - Ceci exclu le travail en porte-à-faux pour atteindre des surfaces extérieures depuis l'intérieur ;
    - Ceci exclu l'utilisation de « pseudo » moyens d'ancrage, non homologués et qui viseraient à « limiter » ce risque.

12.4 - Évaluation

L'appréciation de la qualité et la réception des prestations se fera au regard du niveau de qualité suivant :

- Absence de poussière ;
- Absence de tâches ;
- Absences de coulures et traces.

NB : les portes vitrées sont intégrées aux prestations à obligation de résultat.

Article 13 - SPECIFICITES SUR SITE

13.1 - Labo et salles de TP/TD

Les locaux dénommés « **Laboratoires** » font référence aux espaces de recherche scientifique. Les « **Salles de TP/TD** » font référence aux espaces d'enseignement et de travaux pratiques.

13.1.1 - Dispositions applicables aux Lots 1 (Dijon)

Dans les **laboratoires des sites de Dijon**, le prestataire intervient exclusivement sur les groupes et éléments suivants :

- Corbeilles ;
- Sols ;
- Plans de travail HORS paillasses.

Les paillasses de laboratoire sont à la charge exclusive des utilisateurs.

Dans les **salles de TP / TD des sites de Dijon**, le prestataire aura à sa charge les paillasses, sous réserve que ces dernières soient dégagées de toute instrumentation ou expérience en cours.

13.1.2 - Dispositions spécifiques et protocole de sécurité

Dans les laboratoires, les règles d'intervention et de sécurité suivantes s'appliquent de manière stricte :

Lorsqu'un agent du titulaire est nouvellement affecté au nettoyage d'un laboratoire (y compris en cas de remplacement provisoire), une visite préalable des locaux devra se faire en présence du responsable de l'agent (pour l'entreprise) et d'un personnel du laboratoire (pour la personne publique). Le responsable du laboratoire devra avoir été préalablement informé de ce changement.

Cette visite aura pour but d'indiquer à l'agent concerné :

- Ce qu'il faut nettoyer et par quel moyen ;
- Ce qu'il ne faut pas nettoyer ;
- Ce qu'il ne faut pas toucher, déplacer… ;
- Les risques présentés par les activités du laboratoire, les équipements et les produits utilisés. L'agent chargé du nettoyage sera particulièrement sensibilisé aux risques suivants :
    - Risques chimiques ;
    - Risques biologiques ;
    - Risques radioactifs ;
    - Risques lasers ;

    - Risques électriques ;
    - Risques liés aux rayonnements électromagnétiques (rayons X, champs magnétiques,..) ;
- Les consignes à suivre en cas d'incident ou d'anomalie (ce qu'il faut faire ou ne pas faire, les coordonnées de la personne à prévenir).

L'agent chargé du nettoyage devra être en mesure de comprendre les consignes spécifiques affichées dans les laboratoires. Il devra connaître le nom et les coordonnées des personnes à prévenir en cas de problème, pour tous les laboratoires dont il assure le nettoyage.

Le responsable du laboratoire devra connaître le nom de l'agent chargé du nettoyage dans son laboratoire et la période d'intervention de celui-ci.

Il devra prévenir à l'avance le responsable de l'agent en cas de situation particulière dans un laboratoire (expérience en cours par exemple) et demandera le cas échéant à ce que la prestation de nettoyage ne soit pas faite si les risques sont trop importants.

De manière générale, le nettoyage dans les laboratoires consistera uniquement :

- Au nettoyage des sols (aspiration et lavage humide) ;
- Au nettoyage des vitres ;
- Au nettoyage des rebords de fenêtres à condition d'être libres de tout objet ou matériel ;
- Au nettoyage des portes pleines et poignées de portes ;
- Au nettoyage des interrupteurs ;
- Au dépoussiérage des plinthes, extincteurs et radiateurs présents dans le laboratoire ;
- A l'enlèvement des toiles d'araignées.

Le vidage des corbeilles et poubelles présentes dans les laboratoires reste à la charge des utilisateurs du laboratoire et n'incombe pas au titulaire, à l'exception du Lot 1 (sites de Dijon) et 2 (site de marmilhat) pour lequel les corbeilles sont gérées par le prestataire conformément aux dispositions de l'article 13.1.1 du présent CCTP.

En aucun cas, l'agent chargé du nettoyage ne devra toucher aux produits, matériels et équipements et paillasses du laboratoire.

En cas d'intervention importante (lavage du sol, passage d'appareils de nettoyage…) le responsable du laboratoire devra être préalablement averti afin de dégager le sol de tout objet ou matériel, et de prévenir le personnel du laboratoire en raison du sol pouvant être rendu glissant.

Chaque agent chargé du nettoyage devra transmettre au chef d'équipe du titulaire, toute remarque concernant une situation anormale ou inhabituelle dans un laboratoire, ou tout incident qui se serait produit pendant la prestation de nettoyage.

13.2 - Salles de classe et amphithéâtres

Dans les salles de classe et amphithéâtres, le prestataire essuiera les tableaux, sauf si une consigne inverse est stipulée.

13.3 - Salle de restauration (DET) - Site de Marmilhat (Lot 2)

Sur le site de Marmilhat, le prestataire doit assurer le lavage de torchons destinés à être utilisés dans la salle de restauration (DET).

L'Institut Agro fournit et met à disposition :

- Les torchons ;
- La machine à laver ;
- Les produits lessiviels.

Cette prestation est à intégrer à la famille DET, doit être effectuée 1 fois par semaine.

Article 14 - LISTE DES ANNEXES AU PRESENT CCTP

- Annexe CCTP n°1 : Relevé de Surfaces - Lot 1 Sites de Dijon ;
- Annexe CCTP n°2 : Relevé de Surfaces - Lot 2 Site de Marmilhat ;
- Annexe CCTP n°3 : Relevé de Surfaces – Lot 3 Sites d'Angers ;

- Annexe CCTP n°4 : Familles, gammes opératoires et fréquentiel - par lot ;
- Annexe CCTP n°5 : Méthodologie d'évaluation - commun à tous les lots ;
- Annexe CCTP n°6 : Référentiel Qualité des familles de locaux - commun à tous les lots ;
- Annexe CCTP n°7 : Plans des bâtiments – Lot 1 Sites de Dijon ;
- Annexe CCTP n°8 : Reprise du personnel – Lot 1 Sites de Dijon ;
- Annexe CCTP n°9 : Reprise du personnel – Lot 2 Site de Marmilhat ;
- Annexe CCTP n°10 : Reprise du personnel – Lot 3 Sites d'Angers ;
- Annexe CCTP n°11 : Nombre estimatif des poubelles de tri – Lot 3 Sites d'Angers.