

**Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définissant  
les conditions d'exécution des prestations de Nettoyage  
Campus des Services de l'Automobile et de la Mobilité  
1, rue Robert Arnauld d'Andilly  
78280 GUYANCOURT**

47 Pages      4 annexes

## SOMMAIRE

CONTEXTE.....	5
1 ATTENDUS DU TITULAIRE .....	7
1.1 Prestations DE PROPRIETE .....	7
1.1.1 Étendue des prestations 7	
1.1.2 Liste des Prestations .....	7
1.2 Validation et consolidation des données.....	7
1.2.1 Audit initial.....	7
1.2.2 Maintien à jour des données.....	7
1.3 Résultats attendus du TITULAIRE.....	8
1.4 Moyens Attendus.....	8
1.5 Exigences Environnementales.....	9
2 CADRE GENERAL DES MISSIONS .....	10
2.1 Sécurité.....	10
2.1.1 Plan de prévention.....	10
2.1.2 Sécurité des personnes.....	10
2.1.2.1 Personnel du TITULAIRE et de ses sous-traitants.....	10
2.1.2.2 Occupants et visiteurs .....	11
2.1.2.3 Travaux en hauteur et balisage .....	11
2.1.2.4 Opérations de chargement et déchargement.....	11
2.1.3 Sécurité des biens.....	12
2.1.3.1 Biens mobiliers et immobiliers .....	12
2.1.3.2 Matériels et équipements.....	12
2.1.4 Sécurité des données.....	12
2.1.5 Procédures en cas de sinistre.....	13
2.2 Moyens humains .....	13
2.2.1 Prescriptions générales .....	13
2.2.2 Représentants du TITULAIRE .....	14
2.2.2.1 Directeur du Contrat .....	14
2.2.2.2 Chef d'Equipe.....	15
2.2.3 Encadrement des équipes .....	16
2.2.4 Équipes sur site.....	16
2.2.4.1 Qualification et formation .....	16
2.2.4.2 Respect des consignes.....	16
2.2.4.3 Identification des salariés du TITULAIRE.....	17
2.3 Matériel et équipement .....	17
2.3.1 Équipements mis à disposition du TITULAIRE .....	17
2.3.2 Badges, clés et moyens d'accès.....	17

2.3.3 Equipement divers.....	17
2.3.4 Moyens de Communication .....	18
3 RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE .....	19
3.1 Management et relation au Travail.....	19
3.2 Environnement .....	19
3.3 Gestion des Fluides et des Télécommunications .....	20
3.4 Satisfaction et Confort des Occupants .....	20
4 MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS .....	22
4.1 Définitions des Horaires.....	22
4.1.1 Jours et Heures Ouvrés.....	22
4.1.2 Horaires des Prestations .....	22
4.1.3 Permanence .....	22
4.2 Délais .....	22
4.3 Qualité et Contrôle de la Prestation .....	23
4.3.1 Contrôles par La SCI SAM .....	23
4.3.2 Autocontrôles et Gestion de la Qualité par le TITULAIRE .....	23
4.3.3 Indicateurs de Performance (KPIs SLAs & pénalités) .....	24
4.3.4 Plan de progrès .....	24
4.3.5 Gestion de crise / Plan de continuité d'activité / Plan de reprise d'activité.....	25
4.3.5.1 Gestion de crise.....	25
4.3.5.2 Plan de continuité d'activité et plan de reprise d'activité .....	26
5 MODALITES DE PILOTAGE .....	27
5.1 Gouvernance et Comitologie .....	27
5.2 Mise en œuvre du Contrat .....	28
5.2.1 Organisation des prestations .....	28
5.2.1.1 Phase de Prise en Charge.....	28
5.3 Missions de pilotage en exploitation courante.....	30
5.4 Documentation et reporting.....	31
5.4.1 Documents d'exploitation courante sur site.....	31
5.4.2 Reporting.....	31
5.4.3 Délais de mise à disposition des documents .....	34
6 PROPRETE DES LOCAUX, DE LA VITRERIE et FOURNITURES DES CONSOMMABLES SANITAIRES.....	35
6.1 PROPRETE Intérieure / Extérieure.....	35
6.1.1 Prestations attendues.....	35
6.1.1.1 Obligation de Résultat .....	35
6.1.1.2 Principaux résultats attendus.....	36
6.1.1.3 Nettoyage intelligent .....	36
6.1.1.4 Organisation de la Prestation.....	37
6.1.1.5 Qualité de la prestation.....	37

6.1.1.5.1 Modalités de contrôle de la prestation .....	37
6.1.1.5.2 Modalités de déroulement du contrôle .....	38
6.1.1.5.3 Détermination des éléments à contrôler.....	38
6.1.1.5.4 Résultats des Audits et Contrôles Qualité.....	38
6.1.1.6 Locaux et Moyens techniques .....	39
6.1.1.7 Les Demandes spécifiques.....	39
6.1.1.8 Objets trouvés .....	40
6.1.2 Les fournitures et consommables sanitaires .....	40
6.1.2.1 Consommables.....	41
6.1.2.2 Les produits d'entretien .....	41
6.1.3 Impact d'une Démarche RSE pour la prestation de Nettoyage .....	42
6.1.4 Déneigement / Salage et Picking.....	42
6.1.5 Vitrerie.....	43
6.1.5.1 Prestations attendues .....	43
6.1.5.1.1 Vitrerie intérieure .....	43
6.1.5.1.2 Vitrerie extérieure .....	43
6.1.5.2 Moyens mis en œuvre .....	43
6.1.6 Détail des prestations spécifiques en période Pandémique .....	44
6.1.6.1 Prestations attendues sur le site.....	44

## CONTEXTE

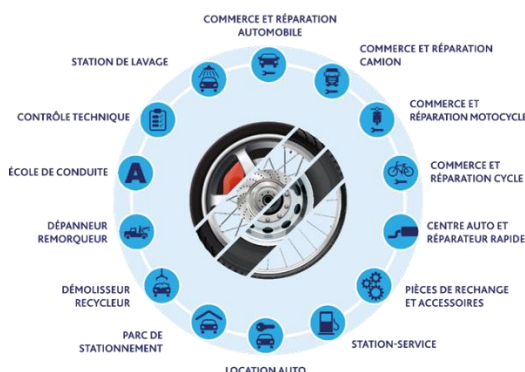
La SCI des Services de l'Automobile et de la Mobilité est une société civile immobilière créée en 2003 avec pour vocation principale l'acquisition, la mise à disposition, la fourniture, l'aménagement, l'entretien ou la mise en valeur de biens immobiliers, à usages et fins d'éducation ou de formation professionnelle dans les domaines de l'automobile, du cycle et du motocycle.

Le présent marché est passé selon une procédure formalisée conformément aux articles R2161-2 et suivants du code de la commande publique, compte tenu de la nature et l'origine des fonds affectés et exploités, dans le cadre de la mission de la branche professionnelle des Services de l'Automobile, par la SCI des Services de l'Automobile et de la Mobilité (SCI SAM).

### Présentation de la branche des services de l'automobile

La branche des services de l'automobile représente l'ensemble des métiers liés à l'automobile au camion, à la moto et au vélo pendant toute la durée de vie du véhicule, une fois sorti de l'usine jusqu'à sa déconstruction et son recyclage. Elle se distingue donc de la branche de l'industrie automobile et des constructeurs.

La branche regroupe quatre familles de métiers (Maintenance – Carrosserie-peinture – Commerce – Services) et quatorze secteurs d'activité.



Le Campus des Services de l'Automobile et de la Mobilité (C-SAM) situé 1, rue Robert Arnauld d'Andilly à Guyancourt (78280), fait partie du patrimoine de la SCI SAM.

**Le CAMPUS SAM :** son ouverture date de 2018. Véritable lieu de réflexion, d'expérimentation et de démonstration des nouveaux usages et des innovations, le Campus se donne pour objectif de former des jeunes et les salariés de la branche des services automobile aux enjeux de demain grâce aux trois CFA présents et un centre de formation professionnelle de salariés. Il est composé de 7 bâtiments d'une surface totale de 11 700 m<sup>2</sup>, dont 2 sont en R+1 et 2 en R+2.

### Des lieux de vie et de partage :

Un centre de ressources, des lieux de détente, des patios extérieurs  
Une offre de restauration dédiée et adaptée à l'ensemble des activités  
Un complexe sportif,

Un campus exemplaire respectueux de l'environnement : préservation de la biodiversité, récupération des eaux de pluies, gestion centralisée des fluides, tri et recyclage des déchets (dont les déchets automobiles), zones de recharge pour véhicules électriques, panneaux photovoltaïques intégrés, toitures végétalisées, etc.

**Des espaces de formation modernes :**

13 ateliers de mécanique et technologie automobile, motocycle et cycle, et salles de cours attenantes

1 900 m<sup>2</sup> d'espaces pédagogiques dédiés aux autres enseignements

Deux laboratoires de sciences physiques et des salles informatiques.

**Un espace événementiel**

Un amphithéâtre de 250 places

Un hall ouvert aux salons et expositions

Un showroom

Des salles de réunion modulables et des espaces de co-working.

**Pour plus d'information, consultez le site du Campus des services de l'automobile et de la mobilité (C-SAM) :**

<https://campus-services-auto.fr/>

Le Campus SAM compte de l'ordre de 450 apprentis avec des pics d'affluence les journées portes ouvertes et quelques samedis.

## **1 ATTENDUS DU TITULAIRE**

---

### **1.1 PRESTATIONS DE PROPRETE**

#### **1.1.1 Étendue des prestations**

Comme évoqué dans le règlement de consultation, le patrimoine immobilier de la SCI SAM concerné par la présente consultation est composé du CAMPUS SAM avec des populations aux attentes spécifiques en matière de prestations de propreté.

#### **1.1.2 Liste des Prestations**

Les prestations à effectuer comprennent :

- Les prestations de services aux occupants telles que listées ci-après ;
- L'approvisionnement des fournitures et des consommables relatives aux prestations à assurer.

INTITULE DES PRESTATIONS :

Propreté des locaux, de la vitrerie, fourniture des consommables sanitaires

Codes CPV : 90911200-8: Nettoyage des locaux

90911300-9 : Nettoyage des vitres

### **1.2 VALIDATION ET CONSOLIDATION DES DONNEES**

#### **1.2.1 Audit initial**

Lors de la Phase de Prise en charge, le TITULAIRE devra réaliser un audit complet du site et une vérification des données figurant dans le CCTP et ses annexes.

L'ensemble des données validées sera remis à la SCI des Services de l'Automobile et de la Mobilité, ci-après La SCI SAM, sous la forme d'un Rapport de prise en charge (Cf. « 5.2.1.1 – Rapport de prise en charge ») confirmant, corrigeant ou complétant les données figurant dans le CCTP et ses annexes. Ce rapport devra être remis à la SCI SAM au plus tard 3 mois après la date de notification de marché.

#### **1.2.2 Maintien à jour des données**

En cas d'évolution du site, le TITULAIRE assurera la mise à jour de ces données dans l'ensemble des outils propres à son activité qu'il aura mis en place dans le cadre de ses prestations et des outils mis à disposition par la SCI SAM.

Le TITULAIRE sera garant de la cohérence des données pour l'ensemble des outils qu'il utilisera.

### 1.3 RESULTATS ATTENDUS DU TITULAIRE

La SCI SAM souhaite que le TITULAIRE soit soumis à une **obligation de résultats avec engagement de moyens minimum garantis**.

Il appartient au TITULAIRE de définir et de mettre en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour atteindre les résultats attendus.

Le TITULAIRE détaillera dans son offre tous les moyens techniques, logistiques, humains, matériels et logiciels prévus pour exécuter les prestations confiées.

Lorsque les prestations décrites dans le présent CCTP intègrent une définition des moyens, il s'agit nécessairement des moyens minimums que le TITULAIRE s'engage à mettre à disposition de la SCI SAM pour le bon achèvement des prestations dont il aura la charge.

**Dans le cadre de son obligation de résultat, le TITULAIRE s'engage à garantir :**

- La continuité de fonctionnement du site dans le respect de la réglementation en vigueur
- Le maintien en état de l'ensemble des biens et équipements confiés
- La sécurité et le confort des occupants
- Le respect des règles de l'art dans chacun des services qu'il assurera
- Le respect des dispositions liées à la démarche environnementale
- Le meilleur coût
- La mise en œuvre de méthodes garantes de la qualité des prestations et du respect des délais fixés
- Le respect des niveaux de qualité définis
- La satisfaction des occupants (**réalisation à la charge du titulaire d'une enquête de satisfaction annuelle**)
- Un reporting clair et transparent

Le TITULAIRE recherchera de façon continue l'organisation optimale des moyens et des méthodes pour assurer une qualité de service tant au niveau du fonctionnement du bâtiment ou du campus que de la satisfaction des occupants.

Le TITULAIRE ayant défini lui-même les moyens à mettre en œuvre pour l'atteinte de ces objectifs, il lui appartiendra de compléter si besoin les moyens nécessaires pour respecter son obligation de résultat.

Le détail des niveaux de qualité à atteindre par service est stipulé dans le descriptif détaillé des missions confiées figurant ci-après dans le présent CCTP.

### 1.4 MOYENS ATTENDUS

Le TITULAIRE doit disposer de moyens humains disposant des qualifications, compétences et expériences nécessaires ainsi que des moyens matériels adéquats à la mise en œuvre de ce



Contrat. Il s'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires pour garantir le résultat attendu.

La SCI SAM demande notamment un interlocuteur unique, représentant du TITULAIRE pour le Contrat. Il sera le garant du bon déroulement du Contrat et assurera un reporting régulier de l'activité propre à sa mission. Cet interlocuteur aura des expériences significatives sur des projets similaires. En qualité de représentant du TITULAIRE il disposera du pouvoir d'engager la responsabilité du TITULAIRE dans le cadre du Contrat.

En cas de changement de l'interlocuteur en cours de Contrat, celui-ci devra être remplacé par une personne avec des compétences équivalentes. Cette transition devra s'opérer en continuité, sans incidence sur le déroulement du projet et sans perte de données.

Enfin, le TITULAIRE doit être capable d'intervenir avec un niveau de qualité équivalent sur l'ensemble des locaux objet(s) du Contrat.

## 1.5 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

La SCI SAM est en capacité de déployer sur son site toute démarche, label ou certification favorisant le bien-être. A ce titre, quel que soit la démarche, il sera demandé au TITULAIRE de l'accompagner dans le processus d'obtention et de renouvellement.

## **2 CADRE GENERAL DES MISSIONS**

---

Les dispositions générales présentées ici en matière de sécurité, de moyens mis en œuvre et de personnel sont applicables à l'ensemble des missions confiées au TITULAIRE. Ces dispositions s'appliquent de facto à l'ensemble des prestations décrites dans le chapitre « 6- Propreté des locaux, de la vitrerie et fournitures des consommables sanitaires ».

### **2.1 SECURITE**

Le TITULAIRE prendra toutes mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel, de ses sous-traitants, des occupants et de toute personne présente sur le site. Le TITULAIRE et ses assureurs renonceront à recourir contre la SCI SAM pour les faits de cette nature.

#### **2.1.1 Plan de prévention**

Le TITULAIRE s'engage à respecter les dispositions du Décret 92/158 du 20 février 1992 reprises dans le Code du Travail Articles R237.1 à R237.28 concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Au cours d'une inspection préalable organisée par la SCI SAM, le TITULAIRE, ses sous-traitants et la SCI SAM définissent en commun un plan de prévention contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité édictées par la SCI SAM.

La SCI SAM impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes.

Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du procès-verbal du plan de prévention.

Le TITULAIRE doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par la SCI SAM et accompagnées des sous-traitants. Il peut également les susciter s'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention.

#### **2.1.2 Sécurité des personnes.**

##### **2.1.2.1 Personnel du TITULAIRE et de ses sous-traitants**

Le TITULAIRE s'assurera de la connaissance et de la mise en œuvre des règles de sécurité du travail pour l'ensemble de son personnel et du personnel de ses sous-traitants.

Le TITULAIRE veillera notamment au respect des règles de sécurité concernant :

- Les alarmes de toutes natures

- L'aménagement des circulations et des zones d'évacuation,
- Le port des EPI
- L'utilisation de matériel dangereux et notamment de matériel électrique
- La signalisation et la sécurisation des zones d'intervention
- Le travail en hauteur
- Les interventions susceptibles de donner lieu à des demandes d'autorisation spécifiques (camion nacelle...)

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, la SCI SAM pourra demander le retrait du site de l'auteur de l'infraction avec ou sans préjudice des dommages qui pourraient être demandés au TITULAIRE.

#### 2.1.2.2 Occupants et visiteurs

Dans le cadre de la réalisation des prestations de services aux occupants le TITULAIRE devra, chaque fois que cela est nécessaire, prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les occupants et les divers utilisateurs de la présence de zones particulières, à risque et/ou interdites en fonction de la nature de ses interventions.

#### 2.1.2.3 Travaux en hauteur et balisage

Afin d'assurer une sécurité maximum aux personnes travaillant dans le campus, tous les travaux nécessitant des équipements spéciaux, (nacelle, engins de levages) devront être balisés et feront l'objet d'une information écrite auprès de la SCI SAM au moins 3 semaines avant l'intervention.

Ce délai permettra à la SCI SAM en interne de prendre les mesures nécessaires au bon déroulement des travaux (libération des places de parking, note d'info au personnel afin de minimiser les risques occasionnés par ces travaux etc...).

Le TITULAIRE peut évoquer son droit de retrait en cas de situation à risque relevant de la responsabilité de La SCI SAM.

En cas de carence du TITULAIRE ou de danger, La SCI SAM se réservera le droit de prendre toute mesure utile, aux frais du TITULAIRE, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

En cas de déplacements et mise en œuvre de nacelles élévatrices, le TITULAIRE vérifiera la stabilité du sol, la portance de la dalle si nécessaire et la mise à la terre de l'engin.

#### 2.1.2.4 Opérations de chargement et déchargement

Sont visées les opérations de chargement et de déchargement exécutées par des entreprises extérieures effectuant le transport de marchandises, en provenance ou à destination d'un lieu intérieur à l'enceinte des locaux de la SCI SAM.

Il faut entendre par opération de chargement ou de déchargement toute activité concourant à la mise en place sur ou dans un engin de transport routier, ou à l'enlèvement de celui-ci, de

produits, fonds et valeurs, matériels ou engins, déchets, objets et matériaux de quelque nature que ce soit. (Palette de consommables).

Les opérations de chargement et de déchargement ainsi définies doivent faire l'objet d'un document écrit au préalable, dit "protocole de sécurité".

Ce "protocole de sécurité" comprend toutes les indications et informations utiles à l'évaluation des risques de toutes natures générées par l'opération et les mesures de prévention et de sécurité qui doivent être observées à chacune des phases de sa réalisation.

## 2.1.3 Sécurité des biens

### 2.1.3.1 Biens mobiliers et immobiliers

Le TITULAIRE s'assurera pour ses interventions et celles de ses sous-traitants, que tout est mis en œuvre pour préserver, protéger et entretenir les biens mobiliers et immobiliers, qu'ils soient propriété de la SCI SAM ou exploités par la SCI SAM.

Le TITULAIRE veillera à ce que son personnel n'utilise que les biens et équipements mis à sa disposition pour l'achèvement de sa mission, à l'exclusion de tous les autres équipements présents sur le site.

### 2.1.3.2 Matériels et équipements

Les matériels et équipements, appartenant au TITULAIRE ou mis à sa disposition par la SCI SAM, devront être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés. Ils devront être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Le TITULAIRE s'assurera que n'entrent dans l'enceinte des installations et tout particulièrement dans les locaux de la SCI SAM que les produits et matières inflammables qui seraient absolument indispensables à l'activité qui lui est confiée. Le stockage des produits inflammables devra faire l'objet d'une autorisation préalable de la SCI SAM et d'un stockage adéquat. Les fiches de sécurité seront demandées.

## 2.1.4 Sécurité des données

Le TITULAIRE s'engage à respecter globalement l'intégrité et la confidentialité des données auxquelles il pourrait avoir accès de manière directe ou indirecte.

Tout matériel pouvant présenter des risques de confidentialité, et notamment tout matériel informatique, devra faire l'objet d'une déclaration préalable à la SCI SAM avant sa mise en œuvre sur le site.

Il appartient notamment au TITULAIRE de se conformer à la législation applicable en matière de protection des données personnelles - notamment la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 - et de procéder à ce titre à toutes les formalités nécessaires concernant les traitements confiés au TITULAIRE.

## 2.1.5 Procédures en cas de sinistre

En cas de sinistre, le TITULAIRE aura la responsabilité de :

- Prévenir immédiatement la SCI SAM,
- Déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde,

Lorsque la sécurité des personnes ou des biens sera compromise, le personnel du TITULAIRE prendra immédiatement toutes les initiatives qui lui semblent de nature à réduire les conséquences du sinistre, en respectant les précautions d'usage.

## 2.2 MOYENS HUMAINS

### 2.2.1 Prescriptions générales

Le TITULAIRE déterminera l'organisation adaptée et le personnel nécessaire pour atteindre les attendus du Contrat.

Le TITULAIRE précisera dans son offre le détail de l'organisation cible prévue :

- Effectifs et volumes horaires
- Qualification du personnel
- Missions

Les éléments présentés dans l'offre seront considérés comme les moyens minimaux pour la bonne exécution des prestations du Contrat. Il appartiendra au TITULAIRE d'adapter ce dispositif si nécessaire pour garantir l'atteinte des résultats attendus.

En cas de modification de l'organisation des équipes ou des sous-traitances, le TITULAIRE informera la SCI SAM (son interlocuteur du Campus SAM) de la nature et de la cause de ces modifications ainsi que de leur impact sur le fonctionnement.

Le TITULAIRE assurera la gestion administrative, comptable et sociale et la supervision de son personnel affecté aux prestations. Le TITULAIRE conservera les pouvoirs de commandement, de surveillance et de contrôle sur les salariés qu'il aura affecté aux Prestations.

Le TITULAIRE sera garant du respect de la législation et réglementation sociale en vigueur, et de ses éventuelles évolutions, eu égard au personnel qu'il emploie ou qu'il affectera à la réalisation des prestations et ce notamment eu égard à la durée légale hebdomadaire de travail. En aucun cas la SCI SAM ne devra être inquiétée à ce sujet.

Le TITULAIRE s'engage sur les compétences de l'équipe qu'il met en œuvre pour la réalisation des prestations, tant en termes techniques qu'en termes de capacité d'intégration et de management pour les personnes amenées à le représenter. Le TITULAIRE s'engage, tout au long de la réalisation des Prestations, à maintenir la compétence de l'ensemble des personnels affectés ainsi que la stabilité de son équipe afin de permettre une pleine continuité et effectivité des Prestations.

L'accès du personnel du TITULAIRE au Campus SAM dans le cadre des présentes sera subordonné aux conditions suivantes :

- Respect par le personnel du TITULAIRE du règlement intérieur de l'établissement où l'intervention a lieu et des règles d'hygiène et de sécurité ;
- Obligation pour le personnel du TITULAIRE de se faire connaître le cas échéant au service de sécurité du Campus SAM et de respecter les règles de sécurité communiquées par le Campus SAM dont notamment le port du badge apparent et de tenues de travail spécifiques ;
- En cas d'activités nécessitant des habilitations spécifiques (chariots, nacelles, ...), le TITULAIRE s'engage à ce que celles-ci ne soient réalisées que par un ou des membres du personnel d'exécution TITULAIRE des habilitations correspondantes. Le TITULAIRE s'engage à fournir, sur demande du Campus SAM, les certificats et les habilitations requis pour tous ses employés amenés à intervenir sur son site. Le Campus SAM décline toute responsabilité délictuelle à l'occasion de dommages causés par les employés du TITULAIRE dépourvus d'habilitation.

## 2.2.2 Représentants du TITULAIRE

Le TITULAIRE désignera un directeur de Contrat comme représentant du TITULAIRE pour le Contrat.

Le TITULAIRE est tenu de présenter ce responsable dès la notification du Contrat.

Il est responsable de la mise en œuvre de l'ensemble du Contrat et du respect des prescriptions pour l'ensemble du site du périmètre couvert par le Contrat.

Le Directeur du Contrat représente le TITULAIRE auprès de son interlocuteur du Campus SAM. A ce titre, il doit avoir pouvoir pour engager la responsabilité du TITULAIRE pour la bonne exécution des prestations au Contrat.

### 2.2.2.1 Directeur du Contrat

Il assure le suivi global du Contrat sur les plans juridiques et financiers.

Il est garant du respect des prescriptions et de la qualité des prestations pour l'ensemble du Contrat

Il assure aussi le suivi et la mise en œuvre du Contrat au niveau d'une agence.

Il organise la réunion annuelle de suivi du Contrat et présente :

- La synthèse des RTA (Rapport Trimestriel d'Activité) de l'année N-1
- Le bilan d'exploitation de l'année N-1
- Les préconisations d'évolution pour l'année N+1
- Le plan budgétaire de l'année N+1
- Les plans de progrès techniques et financiers pour l'année N+1

Il organise la réunion semestrielle de suivi du Contrat et présente :

- La préparation et la présentation du reporting mensuel auprès de la SCI SAM

- La synthèse de RTA (Rapport Trimestriel d'Activité) couvrant le semestre écoulé
- Le bilan d'exploitation du semestre écoulé
- Les plans d'action pour le semestre à venir
- Les suivis budgétaires (prestations au forfait et prestations sur devis)

#### 2.2.2.2 Chef d'Equipe

Il assurera l'interface opérationnelle quotidienne avec le Campus SAM et son représentant.

Il sera responsable, pour son périmètre, de la mise en œuvre de l'ensemble des prestations décrites au Contrat.

Le Chef d'Equipe assurera notamment :

- En Phase de préparation et de Prise en charge
  - La préparation de l'ensemble des documents en lien avec le Directeur de Contrat et avec la Cellule méthode et qualité du TITULAIRE
  - La mise en place des équipes et leur formation
  - Le suivi des audits et leur synthèse
  - Le reporting régulier auprès de la SCI SAM
- En Phase d'exploitation courante
  - Le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des documents produits
  - La réalisation et le suivi de l'ensemble des contrôles qualités et des plans d'action qui en découlent
  - La bonne mise en œuvre des prestations décrites au Contrat, dans le respect de la réglementation
  - La gestion de l'interface avec le Campus SAM sur les sujets de maintenance du site

### 2.2.3 Encadrement des équipes

Le TITULAIRE assurera un encadrement de ses équipes sur site.

L'offre du TITULAIRE détaillera les postes et missions d'encadrement prévus pour chaque prestation et pour chaque site.

L'encadrement sera garant :

- De l'organisation du travail
- De la discipline des équipes
- Du respect des procédures
- De la sécurité des biens et des personnels

Il s'assurera également :

- De la continuité de service
- De l'atteinte des objectifs contractuels
- De la qualité des prestations par la mise en place notamment des procédures d'autocontrôle

### 2.2.4 Équipes sur site

Le personnel du TITULAIRE et de ses sous-traitants est sous la responsabilité du TITULAIRE qui met en place l'encadrement adapté en conséquence.

#### 2.2.4.1 Qualification et formation

Le TITULAIRE s'assure que l'ensemble de son personnel dispose de la formation et des qualifications nécessaires et suffisantes pour garantir la réalisation des prestations attendues. Il dispensera notamment une formation initiale permettant à son personnel d'acquérir une connaissance complète du site, des consignes et procédures applicables, notamment en matière de sécurité et des attendus du Contrat.

#### 2.2.4.2 Respect des consignes

Le personnel du TITULAIRE ou de ses sous-traitants intervenant sur le site est soumis au respect :

- Des dispositions du code du travail
- Des règles de fonctionnement du site et notamment du règlement intérieur du Campus SAM.
- Des règles et consignes de sécurité

Le personnel du TITULAIRE ou de ses sous-traitants sera soumis à un devoir de réserve et de discrétion.

Il sera tenu d'adopter lors de ses échanges avec le personnel du Campus SAM et avec les visiteurs un comportement adapté, courtois et respectueux.



#### 2.2.4.3 Identification des salariés du TITULAIRE

Le TITULAIRE établira et tiendra à jour la liste des postes et des missions mis en place. Cette liste sera tenue à jour par le TITULAIRE qui informera le Campus SAM de toute évolution intervenant durant la mise en œuvre du Contrat.

Cette liste des postes sera accompagnée de la liste exhaustive des personnes pour chacun des postes définis.

Toute personne se présentant et ne figurant pas sur la liste se verra refuser l'accès au site.

Les salariés du TITULAIRE et de ses sous-traitants devront en permanence être clairement identifiables (port de badges apparent et de tenues spécifiques).

### 2.3 MATERIEL ET EQUIPEMENT

#### 2.3.1 Équipements mis à disposition du TITULAIRE

Le TITULAIRE sera responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel et objet (équipement) qui lui est confié. Il s'assure que l'ensemble du matériel confié fait l'objet d'une utilisation conforme à sa destination et ce dans le strict respect des limites liées à la bonne exécution de ses Prestations.

En cas de dégradation ou d'incapacité pour le TITULAIRE à restituer un équipement mis à sa disposition, le Campus SAM pourra décider des mesures de réparation à appliquer, tant pour la réparation que pour le remplacement du ou des équipements concernés.

#### 2.3.2 Badges, clés et moyens d'accès

La SCI SAM dotera le TITULAIRE de clés ou badges permettant l'accès à l'ensemble des locaux des bâtiments du Campus. En cas de perte ou de vol, le TITULAIRE avisera aussitôt la SCI SAM des moyens d'accès manquants. Ceux-ci seront remplacés par le TITULAIRE à ses frais. Pour les passes, le TITULAIRE devra le remplacement, à ses frais, des canons accessibles à partir du passe concerné (cf. organigramme des clés).

#### 2.3.3 Equipement divers

Le TITULAIRE fournira à son personnel la totalité de l'équipement nécessaire à la bonne exécution des prestations. Les équipements et l'usage qui en sont fait sont sous la responsabilité pleine et entière du TITULAIRE.

Tous les moyens d'accès destinés aux travaux en hauteur mis en œuvre par les équipes du TITULAIRE ou de ses sous-traitants sont sous sa responsabilité. Ils devront respecter la réglementation applicable et faire l'objet des contrôles réguliers prévus par la législation.

Le TITULAIRE veillera à la formation de ses équipes sur le montage, démontage et utilisation d'un échafaudage, ainsi que sur les EPI spécifiques. Si nécessaire.

### 2.3.4 Moyens de Communication

Le TITULAIRE fournira à ses équipes les outils et moyens de communication nécessaires à la bonne exécution de leurs prestations.

Sont notamment prévus par le TITULAIRE :

- Les téléphones portables nécessaires au bon fonctionnement et à l'efficacité des équipes sur site. Un téléphone sera notamment prévu pour les agents d'encadrement présents sur site.
- Tous les équipements nécessaires à la sécurité des salariés (EPI) du TITULAIRE et au bon achèvement des prestations dont ils ont la charge.

Le TITULAIRE prendra en charge l'ensemble des consommables nécessaires au fonctionnement des moyens de communication dans le cadre de son activité ainsi que les frais associés.

Le cas échéant, en complément des applications mises à sa disposition par le Campus SAM, le TITULAIRE devra fournir les applications et outils qu'il jugera utile pour assurer ses prestations sur l'ensemble du périmètre.

Eventuellement, les applications et matériels informatiques mis en place sur les bâtiments par le TITULAIRE devront faire l'objet d'un accord préalable du service informatique de la SCI SAM.

### 3 RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

---

Le Campus SAM est attentif aux actions de responsabilités sociétales et environnementales que le TITULAIRE sera capable de déployer sur le périmètre.

Le TITULAIRE devra donc réfléchir sur les fondements de sa politique d'exploitation pour respecter cette démarche et apporter au Campus SAM, sur toute la durée du Contrat, des propositions ayant pour but d'améliorer les résultats obtenus en termes de confort pour les occupants et de respect de l'environnement.

Afin d'aider le titulaire dans la compréhension de la démarche du Campus SAM.

Thèmes ESG (Environnement, Social et Gouvernance) relatifs aux Prestations :

1. Gouvernance exemplaire dans le management des personnels sur les bâtiments et formalisation des process avec des relations et conditions de travail saines et productives pour les agents du TITULAIRE et ses sous-traitants
2. Impact Environnemental pris en compte systématiquement dans les choix organisationnels et des produits utilisés (ex : mise en place d'une centrale de dilution pour diminuer les emballages)
3. Loyauté des pratiques grâce à une traçabilité des actions et des consommations
4. Satisfaction de l'occupant Mesure qualité, traçabilité des insatisfactions et des actions associées
5. Communauté et développement local avec Intégration dans le tissu économique local.
6. Efficacité économique grâce à une organisation opérationnelle adaptée et optimisée (ex : mise en place de plan de progrès ayant pour effet une baisse des coûts et un maintien de la qualité de services)

Le TITULAIRE sera force de proposition vis-à-vis de la SCI SAM pour lui faire part d'initiatives pertinentes et concrètes qui permettent d'allier responsabilité sociétale et environnementale, qualité de service et maîtrise des coûts.

#### 3.1 MANAGEMENT ET RELATION AU TRAVAIL

Dans le cadre de ses missions, le TITULAIRE veillera à gérer ses personnels co-traitants et sous-traitants en instaurant un climat de travail sain et productif.

#### ENVIRONNEMENT

Afin de limiter la production de déchets, le TITULAIRE :

- Vérifiera que le conditionnement des produits commandés est adapté en particulier pour les prestations de nettoyage.
- Optimisera les commandes de produits en fonction des modes de conditionnement des fabricants et des locaux de stockage disponibles sur les bâtiments
- Traitement et recyclage des déchets, consommables et pièces usagées

Le TITULAIRE proposera systématiquement des produits recyclés et/ou recyclables et respectueux de l'environnement pour l'ensemble des prestations dont il aura la charge. Cette préconisation vaut notamment pour les produits d'entretien, les consommables sanitaires et produits lessiviels, ...

Le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre des procédures de tri sélectif et à respecter les procédures existantes de gestion des déchets mises en place par le Campus SAM.

Le TITULAIRE devra s'assurer de trier et de dissocier les déchets liés à son activité.

Les conteneurs seront mis à disposition dans le local dédié à l'extérieur à côté de l'entrée du site, le TITULAIRE assure l'acheminement et le chargement des déchets liés à son activité.

Le TITULAIRE tiendra à disposition de la SCI SAM tout document permettant de justifier du traitement des déchets produits.

### 3.3 GESTION DES FLUIDES ET DES TELECOMMUNICATIONS

Le Campus SAM prendra en charge les fournitures suivantes :

- Électricité,
- Eau de ville,
- Lignes téléphoniques fixes implantées sur les bâtiments, y compris celles utilisées par le TITULAIRE. La SCI SAM se réserve le droit de vérifier la liste des appels passés à partir des postes téléphoniques mis à la disposition du TITULAIRE. En cas d'abus, le TITULAIRE sera soumis au remboursement des communications abusives.

Le TITULAIRE s'engagera :

- À ne pas gaspiller l'eau,
- À éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés après son passage,
- À ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout,
- À ne pas utiliser de produits phytosanitaires.
- À utiliser les lignes téléphoniques mises à disposition dans le cadre de ses missions pour le besoin du site.

## 4 SATISFACTION ET CONFORT DES OCCUPANTS

### Informations aux occupants

Avant toute intervention, le TITULAIRE devra informer le Responsable de l'Exploitation du Campus des troubles de jouissance éventuels ainsi que leur durée.

Le TITULAIRE ne pourra interrompre un service (hors cas d'urgence) que sous réserve d'un accord préalable de son interlocuteur du Campus. Dans ce cas le délai normal d'information aux occupants ne saurait être inférieur à 5 jours ouvrés, ceci afin de maintenir un niveau d'information satisfaisant.

#### Confort olfactif

Le TITULAIRE fera en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à occasionner des gênes olfactives (odeurs de détergent, ...).

Les opérations génératrices d'odeurs gênantes pour les occupants pourront être réalisées en dehors des heures ouvrées, en concertation avec le Campus SAM et après accord préalable.

#### Confort acoustique

D'une manière générale, le TITULAIRE s'engagera à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité ou à réaliser en horaires décalées les prestations spécifiques génératrices de bruits importants.

Ces mesures seront prises en concertation avec le Campus SAM et après accord préalable.

#### Confort visuel

D'une manière générale, Le TITULAIRE s'engagera à résoudre les anomalies visuelles susceptibles de gêner le travail des occupants et/ou de dégrader la perception des visiteurs dans les bâtiments du Campus SAM. Il prendra toutes mesures nécessaires à la dissimulation des travaux notamment dans les espaces recevant du public.

D'une façon générale, le TITULAIRE devra être cohérent avec l'espace qui lui est confié et toujours agir logiquement de manière à respecter les points précédents. Son planning d'intervention devra pouvoir être modulé en fonction des priorités fixées par le Campus SAM comme l'occupation des locaux.

## 4 MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS

---

.1

### DEFINITIONS DES HORAIRES

#### 4.1.1 Jours et Heures Ouvrés

Les **jours ouvrés** du Campus sont ceux pendant lesquels les bâtiments doivent pouvoir être utilisés dans les conditions de sécurité et de confort conformément au descriptif des prestations.

Nous retiendrons pour ce CCTP comme jours ouvrés les jours du **lundi au vendredi, hors jours fériés**

Les **heures ouvrées** sont celles pendant lesquelles les bâtiments doivent pouvoir être utilisés dans les conditions de sécurité et de confort conformément au descriptif des prestations.

Nous retiendrons pour ce CCTP comme heures ouvrées, pour les collaborateurs de **7h à 20h**, et pour les apprentis **7h45 à 18h15** durant les jours ouvrés.

#### 4.1.2 Horaires des Prestations

Il est globalement demandé au TITULAIRE de prévoir ses prestations dans le cadre des heures d'ouverture du site. Pour les prestations impliquant une permanence, les heures de présence sont à caler sur les heures ouvrées.

En cas d'absence de spécifications particulières, les horaires spécifiés dans le présent document sont ceux à prendre en compte.

#### 4.1.3 Permanence

La présence d'un encadrant Chef d'Equipe est requise sur site à minima de 7h à 20h chaque jour ouvré durant toute la durée du contrat.

Il n'est pas demandé de remplacement durant les périodes de congés, d'absence imprévue inférieure à 1 semaine, ou de formation. Néanmoins le TITULAIRE précisera les modalités envisagées afin d'assurer une continuité d'activité.

### 4.2 DELAIS

Pour chacune des prestations décrites dans le chapitre 6 du présent CCTP, le TITULAIRE devra préciser ses délais d'intervention et de résolution des dysfonctionnements constatés. Le TITULAIRE s'engagera sur le respect de ces délais.

Globalement, le TITULAIRE s'engage sur une gestion des demandes d'intervention dans les délais ci-dessous :

- Durant les horaires de présence sur le site : prise en compte des demandes par la permanence propreté (\*) : délai escompté : 15 minutes.

(\*) : Il est demandé une permanence propreté de 7h00 à 20h00.

Délai de remplacement en cas de d'absence : en cas de défaillance d'une permanence prévue au descriptif des prestations, le TITULAIRE dépêchera le personnel de remplacement nécessaire dans **un délai maximal de 2 heures.**

## QUALITE ET CONTROLE DE LA PRESTATION

### 4.3.1 Contrôles par La SCI SAM

La SCI SAM mettra en œuvre les contrôles qu'elle juge utiles pour vérifier le niveau de qualité des prestations effectuées.

La SCI SAM pourra également confier des missions de contrôle à des intervenants internes et/ou à des organismes externes dans le cadre de Contrats ponctuels ou permanents.

Il est à noter que la SCI SAM peut s'adjoindre les compétences d'un tiers pour s'assurer que le Contrat avec Le TITULAIRE retenu sera respecté dans toutes ses obligations.

Dans ce cadre, Le TITULAIRE a pour obligation de répondre aux questionnements du tiers mandaté.

Le TITULAIRE devra se soumettre et participer activement à ces contrôles, dont la fréquence sera définie par la SCI SAM (ils seront mensuels à minima). A l'issue des contrôles, le TITULAIRE mettra en œuvre les mesures correctives qui s'imposeront au vu des résultats.

Les principaux objectifs des contrôles seront de vérifier :

- La conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues dans le descriptif des prestations
- L'atteinte des objectifs définis dans le descriptif des prestations
- L'optimisation des coûts d'exploitation (Contrat, hors Contrat).

### 4.3.2 Autocontrôles et Gestion de la Qualité par le TITULAIRE

Parallèlement aux contrôles de la SCI SAM, le TITULAIRE mettra en œuvre, l'ensemble des autocontrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses personnels et ses sous-traitants, lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes du site.

#### **Autocontrôles**

Le TITULAIRE mettra en place ses propres outils de suivi qualité.

Il lui appartient de déterminer les modalités des autocontrôles (méthodologie, quantité, échantillonnage, prestations concernées, fréquences, personnes qualifiées...).

Tous les espaces doivent être audités au moins une fois par an, à des jours et des heures différentes.

Le TITULAIRE informera la SCI SAM par mail ou appel téléphonique 1 heure avant l'autocontrôle.

Les résultats des autocontrôles (nombre de contrôles par prestations et notes qualité obtenues) devront être reportés dans le rapport trimestriel d'activité du TITULAIRE et accompagnés d'un plan d'action correspondant.

Sur demande de la SCI SAM, le TITULAIRE devra être en mesure de transmettre les grilles détaillées des autocontrôles réalisés.

Suite aux constats effectués, le TITULAIRE établira les éventuelles fiches d'actions correctives qui seraient nécessaires et les joindra à son rapport trimestriel. Celles-ci seront ensuite suivies jusqu'à correction définitive du problème.

### **Management de la qualité**

Après avoir démarré la prestation, et pris connaissance du dossier et des bâtiments du Campus, et après avoir informé et formé ses personnels, le TITULAIRE s'engagera à effectuer périodiquement des entretiens et/ou des réunions avec son personnel pour rappeler les objectifs de la mission et traiter les problèmes rencontrés.

La présentation de la démarche d'Excellence Opérationnelle déployée par Le TITULAIRE sera appréciée par la SCI SAM.

#### **4.3.3 Indicateurs de Performance (KPIs SLAs & pénalités)**

La mesure de la performance sera basée sur des critères définis préalablement et qui pourront être actualisés chaque année dans le cadre d'un plan de progrès et/ou de l'évolution des prestations.

Pour chaque critère de qualité des prestations, des indicateurs de performance seront définis et seront mesurés périodiquement.

Les indicateurs initiaux « KPI & SLA » à suivre à minima sont mentionnés dans le document annexe 4 CCTP-KPIs & pénalités.

Le TITULAIRE est invité à compléter la liste ébauchée afin de préciser ses propres objectifs qu'il souhaite partager avec la SCI SAM dans le cadre de sa démarche d'Excellence Opérationnelle.

#### **4.3.4 Plan de progrès**

Le TITULAIRE proposera annuellement, dans le cadre des réunions de suivi de l'activité, un plan de progrès chiffré, articulé autour de 3 axes :

- Amélioration du confort des occupants
- Performance économique des prestations



- Amélioration de l'impact environnemental lié à l'activité du Campus.

Pour chacun de ces axes, le TITULAIRE détaillera :

- Les actions à mettre en œuvre à court (0 à 12 mois), moyen (12 à 36 mois) et long terme (> 36 mois)
- Les résultats attendus de ces actions
- Les indicateurs mis en place pour assurer le suivi des actions
- Le coût de mise en œuvre
- Une analyse des risques correspondant à chaque action proposée

Le plan de progrès sera intégré au rapport annuel transmis à la SCI SAM.

#### 4.3.5 Gestion de crise / Plan de continuité d'activité / Plan de reprise d'activité.

##### 4.3.5.1 Gestion de crise

Le dispositif de gestion de Crise sera sous la responsabilité du Chef d'Equipe du TITULAIRE appuyé par le Directeur de contrat.

En cas de crise lié à des événements à caractère exceptionnel (crise sanitaire, attentat, ...)

Le TITULAIRE mettra en place une procédure qui intégrera à minima les dispositions suivantes :

- Identifications chez le TITULAIRE des titulaires et suppléants de la cellule de crise désignés, actualisés périodiquement et connaissant leur rôle. Cette information sera diffusée dès le démarrage du contrat aux interlocuteurs du Campus SAM.
- Mise en place et transmission à la SCI SAM d'un schéma d'alerte et de mobilisation du dispositif de crise formalisé. Ce dispositif devra être testé une fois par an et/ou à la demande avec les interlocuteurs du Campus SAM.

#### 4.3.5.2 Plan de continuité d'activité et plan de reprise d'activité

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir la reprise et la continuité de la fourniture de produits et la prestation de services à des niveaux préalablement définis suite à un événement perturbant gravement le fonctionnement normal (Crise sanitaire, alerte attentat, incident climatique...)

Pendant la phase de Préparation et de Prise en charge, le TITULAIRE analyse l'ensemble des situations pouvant amener Le Campus SAM à une rupture de continuité d'activité. (Rupture de continuité de fourniture d'énergies ou fluides, interruption des installations ou d'équipements, interruption de services...).

Le TITULAIRE propose à la SCI SAM un PCA permettant de supprimer ou limiter au mieux les risques de rupture d'activité.

Les Parties engagent un processus d'échange et de validation.

Le PCA devra être transmis à la SCI SAM en fin de période de Prise en charge, au plus tard 3 mois après la notification du marché, il intégrera à minima les rubriques suivantes :

- Élaboration de la cartographie des risques :
- Identifications des scénarios de risques en fonction du site.
- Stratégie de continuité des services fondamentaux et nécessaires à la continuité de l'activité sur le bâtiment identifié. Précision du niveau de service minimum garanti en fonction du site.
- Conception du plan de continuité d'activité en précisant par service :
  - o L'organisation du TITULAIRE
  - o La mobilisation des ressources du TITULAIRE
  - o Le dispositif de pilotage
  - o Le plan de reprise en cas suspension des prestations (PRA)
  - o Le plan de retour à la normale
  - o La documentation et les procédures associées

Ce dispositif devra faire l'objet d'une revue annuelle avec les interlocuteurs du Campus SAM et le TITULAIRE du contrat avec une mise à jour éventuelle à l'issue de celle-ci.

## 5 MODALITES DE PILOTAGE

### 5.1 GOUVERNANCE ET COMITOLOGIE

Le Campus SAM attend du TITULAIRE la mise en place d'une organisation miroir permettant d'assurer un suivi cohérent des prestations sur l'ensemble du périmètre du Contrat :

LE CAMPUS SAM		Interlocuteur privilégié chez le TITULAIRE
<b>Pilotage opérationnel</b>	Responsable d'Exploitation	Le Chef d'Equipe
<b>Pilotage stratégique</b>	Représentants de la SCI SAM	Directeur de contrat

Le TITULAIRE indiquera pour chaque échelon les interlocuteurs prévus dans le cadre du Contrat, leur profil et leurs missions respectives.

Le pilotage de l'ensemble du Contrat reposera sur la mise en place de **2 instances de pilotage** :

- **Comité de pilotage opérationnel** (COPIL)
- **Comité stratégique** (COSTRAT)

Les modalités d'organisation des différents comités sont décrites dans le tableau ci-dessous :

Comité	Comité opérationnel [COPIL]	Comité stratégique [COSTRAT]
<b>Fréquence</b>	Semestrielle	Annuelle
<b>Participants</b>	<b>LA SCI SAM :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable d'Exploitation Campus</li> </ul> <b>TITULAIRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chef d'Equipe et Directeur de Contrat.</li> </ul>	<b>LA SCI SAM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsable d'Exploitation Campus</li> <li>▪ Représentant SCI</li> </ul> <b>TITULAIRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chef d'Equipe</li> <li>▪ Directeur de Contrat</li> </ul>
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Synthèse semestrielle des RMA pour l'agence (KPIs définis en annexe du CCTP ...)</i></li> <li>▪ <i>Points d'arbitrage budget</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Synthèse annuelle des RMA pour l'ensemble du Contrat (KPIs définis en annexe du CCTP, ...)</i></li> <li>▪ <i>Plan de budget</i></li> </ul>

Le TITULAIRE assurera le pilotage de l'ensemble des prestations qui lui sont confiées ainsi que des missions pour lesquelles il aura recours à une sous-traitance.

Il met en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour assurer le pilotage de ces prestations.

## 5.2 MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

### 5.2.1 Organisation des prestations

On distinguera systématiquement deux phases dans la mise en œuvre des prestations prévues au titre du Contrat : une Phase de Prise en charge et une Phase d'Exploitation courante (paragraphe suivant).

#### 5.2.1.1 Phase de Prise en Charge

Phase de prise en charge :

- -Durée de cette phase : 1 semaine
- -Début de cette phase : Date de notification du marché
- -La phase de préparation intègre le déploiement du TITULAIRE entrant

Cette phase, qui a pour objectif de préparer les prestations en exploitation, est mise à profit par le TITULAIRE pour :

- Prise de connaissance des bâtiments du Campus par l'ensemble des personnes en charge des prestations
- Constitution de l'organigramme des équipes, affectation des tâches, rédaction et diffusion des procédures de communication internes et externes, ainsi que la préparation de tous les affichages nécessaires à l'exploitation.
- Élaboration et mise en place des documents d'exploitation (procédures, fiches de poste, plannings, rapports, cahiers, registres...) nécessaires à la bonne exécution des prestations à effectuer.
- Élaboration des tableaux de bord permettant le suivi des prestations (opérationnel et financier).
- Élaboration et mise en place des procédures et des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations à effectuer.
- Formation de ses personnels et de ses sous-traitants aux spécificités des bâtiments.
- Organiser et préparer les prestations de l'exploitation courante,
- Procéder aux formalités administratives de la reprise du personnel,
- Définir et mettre en place les procédures et les consignes,
- Définir et mettre en place les outils de reporting et de contrôle qualité,
- Participer à la rédaction du plan de prévention,
- Rédiger le plan d'assurance qualité et le plan de continuité d'activité,

Le TITULAIRE mettra à disposition durant cette Phase de Prise en Charge les moyens jugés nécessaires pour assurer une complète continuité de service. Le TITULAIRE s'engage donc à mettre en place, à compter de la date de notification du marché, la totalité des équipes opérationnelles nécessaires à la complète continuité de services pour l'ensemble des prestations prévues au contrat.

### **Pilotage de la Phase de Prise en charge**

La phase de Préparation donnera lieu à un pilotage spécifique afin de suivre au plus près la mise en place de l'ensemble des prestations.

### **Procédures et documents**

Durant la Phase de Prise en charge, le TITULAIRE réalisera un audit complet du site afin de valider l'ensemble des données fournies dans le cadre de la consultation et notamment les données des CCTP et des annexes. A l'issue de cet audit, et au plus tard, trois mois après la date de notification de marché, le TITULAIRE remettra à la SCI SAM un rapport de prise en charge complet validant les données effectives constatées sur site pour chaque prestation.

A réception du rapport de prise en charge, la SCI SAM procédera aux visites et vérifications contradictoires qu'il jugera utiles. Suite aux vérifications de la SCI SAM, le TITULAIRE se verra notifier par écrit les modifications à apporter sur le rapport.

Un rapport final sera établi par le TITULAIRE et remis à la SCI SAM dans les huit (8) jours suivant les notifications de la SCI SAM.

Passé ce délai, seules les réserves indiquées dans le rapport de prise en charge pourront être utilisées par le TITULAIRE pour justifier un manquement à ses obligations.

Durant la Phase de Prise en charge, le TITULAIRE aura toute latitude pour finaliser et ajuster les procédures et documents d'exploitation nécessaires à son activité en prenant en compte les réalités d'exploitation constatées. La modification des procédures et documents devra se faire en lien et avec l'accord de la SCI SAM.

A ce titre, le TITULAIRE s'engage à mettre à disposition durant l'ensemble de la Phase de Prise en charge les interlocuteurs Méthode et Qualité nécessaires au parfait achèvement des procédures et documents d'exploitation.

### **Livrables**

- Le TITULAIRE s'engage à fournir durant la phase de prise en charge, au plus tard trois mois après la date de notification du marché :
- Le rapport de prise en charge
- L'ensemble des procédures et documents d'exploitation prévus au contrat et nécessaires à son activité.

A l'issue de la phase de prise en charge, le TITULAIRE est réputé avoir finalisé l'ensemble de ce travail d'adaptation des outils, procédures et moyens humains et matériels. A ce titre, toutes les pénalités liées au suivi des KPIs définis deviendront applicables.

## **5.3 MISSIONS DE PILOTAGE EN EXPLOITATION COURANTE**

Les missions de pilotage confiées au TITULAIRE en exploitation courante comprendront :

- L'organisation et le pilotage de ses personnels et de ses éventuels sous-traitants,
- La coordination et le contrôle quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, semestriel et annuel des prestations à effectuer dans les différents locaux en fonction de leurs natures,
- La mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses personnels et de ses sous-traitants,
- Le suivi des indicateurs qualité pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats,
- Le suivi et l'analyse des demandes d'intervention,
- La réalisation du reporting mensuel nécessaire à la SCI SAM suivant les demandes.
- L'animation et /ou la participation aux réunions périodiques ou exceptionnelles avec la SCI SAM,
- La réalisation des propositions utiles à l'optimisation de la qualité et du coût des prestations fournies dans le cadre des plans de progrès.
- L'information de la SCI SAM des événements marquants et des incidents.
- La responsabilité de faire appliquer au quotidien les procédures et consignes de sûreté et de sécurité.
- L'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité pour ses personnels et ses sous-traitants (plan de préventions, ...).
- A la demande de la SCI SAM, l'assistance à la participation des réunions avec les IRP de la SCI SAM.
- La gestion documentaire, le maintien à jour, le classement et la traçabilité de la documentation nécessaire à la réalisation des prestations de services
- La proposition d'améliorations visant l'excellence opérationnelle dans les services rendus et pouvant contribuer à l'amélioration des performances de la SCI SAM
- Réalisation pour chaque entreprise intervenante des plans de prévention avec la SCI SAM (annuel ou ponctuel) ou d'un protocole de sécurité
- Réalisation des différents permis associés au plan de prévention avec la SCI SAM : travail en hauteur, réception des échafaudages, etc. ...
- Participation aux audits et contribution à leur réussite.

Cette liste n'est pas exhaustive. La SCI SAM sera susceptible de pouvoir demander des missions complémentaires.

## 5.4 DOCUMENTATION ET REPORTING

### 5.4.1 Documents d'exploitation courante sur site

Le TITULAIRE établira et tiendra à jour les documents relatifs à son activité. Ces documents seront tenus à disposition de la SCI SAM sur l'ensemble du site concernés.

#### **Classeurs de procédures**

Le TITULAIRE établira et tiendra à jour les classeurs de procédures contenant l'ensemble des consignes applicables à tout son personnel et à ses sous-traitants.

Une copie des procédures sera transmise à la SCI SAM.

Ces procédures devront être établies en conformité avec les procédures de fonctionnement de la SCI SAM pour chaque site (horaires, modalités d'accès, règlements de sécurité, ...) et seront soumises à la validation de la SCI SAM, de même que toutes modifications ultérieures.

Le TITULAIRE veillera à ce que les procédures soient connues et appliquées par son personnel et ses sous-traitants.

#### **Planning de présence**

Le TITULAIRE établira mensuellement et au plus tard le 15 du mois M-2 pour une mise en œuvre le mois M, le planning de présence de l'ensemble de ses effectifs comprenant les coordonnées téléphoniques de la permanence.

Le planning du mois en cours devra toujours être accessible sur le bâtiment lieu de la prestation et consultable à tout moment par la SCI SAM.

### 5.4.2 Reporting

Le TITULAIRE mettra en place des outils de reporting permettant d'assurer :

- Le suivi de la bonne réalisation des prestations,
- Le suivi des interventions réalisées et de leurs résultats,
- La traçabilité des contrôles qualité réalisés et le suivi des plans d'action associés,
- Le pilotage des dépenses d'entretien,
- Le suivi budgétaire des prestations hors Contrat.

L'information restituée devra être claire, synthétique, cohérente et vérifiable.

Le TITULAIRE assurera un reporting consolidé des prestations (synthèse des reporting dus au titre de chaque prestation), dans le cadre de rapports trimestriels et annuels. La fréquence du reporting pourra évoluer en fonction des souhaits de la SCI SAM.

Ce reporting comprendra notamment le bilan financier des prestations forfaitaires du Contrat et des prestations hors forfait.

### **Compte-rendu d'incident**

En cas d'incident portant atteinte à la sécurité des biens ou des personnes ou relatif à un événement particulier survenu au sein du bâtiment, Le TITULAIRE devra informer immédiatement la SCI SAM dans le respect des procédures en place.

A l'issue de l'incident, le TITULAIRE établira un compte-rendu écrit permettant de tracer :

- Le lieu, la date et l'heure de l'incident
- La nature de l'incident
- Les conséquences sur l'exploitation ou le fonctionnement du bâtiment ou du Campus,
- Les mesures conservatoires mises en œuvre pour assurer la continuité de service,

Il réalisera en outre

- Une analyse des causes de l'incident
- Une liste des actions éventuelles restantes à mettre en œuvre,
- Des préconisations pour éviter le renouvellement de l'incident.

Le compte-rendu incident devra être remis à la SCI SAM dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés après la déclaration de l'incident.

### **Rapport Trimestriel :**

Le TITULAIRE établira un rapport de synthèse trimestriel d'activité contenant a minima les informations suivantes par prestation :

- Faits marquants
  - Synthèse des incidents survenus
  - Délais de prise en charge
  - Opérations de traitement réalisées
  - Résultats des interventions
  - Analyse des causes des incidents rapportés
  - Préconisations sur les actions à mettre en œuvre à court, moyen et long terme pour traiter les causes identifiées
- Suivi des prestations
  - Suivi des KPI
  - Prestations réalisées
  - Prestations en cours
  - Prestations programmées
    - Planning des interventions programmées pour le trimestre suivant
      - Prestations spécifiques (mensuel, trimestriel, semestriel, annuel, à la demande) de nettoyage (par exemple : vitrerie).
    - Liste des intervenants (si modifications ou prestations ponctuelles)
- Contrôles qualité
  - Liste des contrôles qualité réalisés par prestations : En auto contrôle / En contrôle contradictoire
  - Résultats enregistrés
  - Plans d'actions mis en œuvre
  - Suivi des plans d'action des mois précédents



- Budget
  - Suivi des dépenses d'entretien
  - Suivi des prestations hors forfait validées

Ce rapport concernant le trimestre T sera remis au plus tard 5 jours ouvrables avant la réunion du trimestre suivant, par mail ou sur réseau partagé, fichiers sous format Excel et Powerpoint ou Word.

### **Rapports semestriel et annuel**

Le TITULAIRE établira un rapport semestriel et un rapport annuel dans lequel seront synthétisées à minima les informations suivantes :

- Bilan quantitatif de l'activité (nombre et nature des demandes d'intervention, des demandes des occupants, évolution des indicateurs mensuels...),
- Planning et couts prévisionnels pour la période suivante (coût d'exploitation par prestation, ...)
- Bilan qualitatif (résultats de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée à la demande de la SCI SAM par un organisme indépendant auprès des occupants<sup>1</sup>, nombre de plaintes, nature et nombre des événements marquants...)
- Impact des évolutions réglementaires sur l'exploitation du ou des bâtiments
- Plan de progrès chiffré reprenant les actions d'amélioration préconisées
- Indicateurs RSE définis par la SCI SAM

Le rapport annuel (version papier et version informatique au format Excel et PDF) est remis au plus tard 20 jours ouvrables après la date anniversaire du Contrat et au moins 5 jours ouvrables avant la date de la réunion.

### **Revue annuelle des données du site**

La SCI SAM souhaite une connaissance des données de son patrimoine fiabilisée. Par conséquent, le TITULAIRE met à jour annuellement, a minima, toutes les données du site :

- Mise à jour des inventaires des surfaces du site,
- Mise à jour des descriptifs du site liés aux prestations de nettoyage

### 5.4.3 Délais de mise à disposition des documents

Document visé	Délai de mise à disposition
<b>Rapport de prise en charge finalisé</b>	Au plus tard 8 jours ouvrables après notification par la SCI SAM des modifications à apporter au rapport
<b>Classeurs de procédures</b>	A l'issue de la phase de prise en charge et au plus tard 3 mois après la date de notification de marché.
<b>Planning de présence mensuel</b>	Le 15 du mois M-2 pour une prestation le mois M
<b>Compte rendu d'incident</b>	48 heures max. après l'incident
<b>Rapport trimestriel</b>	5 jours ouvrables avant la réunion du trimestre suivant
<b>Rapport annuel</b>	20 jours ouvrables après la date anniversaire du Contrat et au minimum 15 jours avant la réunion annuelle.
<b>Revue annuelle des données du site</b>	A la date anniversaire du Contrat

En cas de non-respect des délais de remise de ces documents ou d'absence aux réunions, des pénalités associées en cas de retard peuvent être appliquées.

## **6 PROPRETE DES LOCAUX, DE LA VITRERIE ET FOURNITURES DES CONSOMMABLES SANITAIRES**

---

### **6.1 PROPRETE INTERIEURE / EXTERIEURE**

#### **6.1.1 Prestations attendues**

Le TITULAIRE sera responsable de la prestation de Nettoyage de façon continue afin d'assurer une propreté permanente et un confort optimal pour les occupants du bâtiment. Le TITULAIRE pourra faire appel à des sous-traitants dont il sera le seul responsable pour notamment :

- Certains aspects de la propreté des locaux
- Les fournitures et consommables sanitaires
- Les produits d'entretien

Les prestations couvriront l'ensemble des actions décrites dans le fréquentiel de nettoyage des locaux figurant en annexe 3 – Fréquentiel de nettoyage des locaux du présent CCTP.

Les surfaces à entretenir sont précisées en annexe 2 – Descriptif des surfaces du présent CCTP.

La prestation de propreté concerne tout le Campus SAM, y compris les espaces de restauration.

##### **6.1.1.1 Obligation de Résultat**

La SCI SAM fournira gratuitement au TITULAIRE les énergies nécessaires à l'exécution des prestations sur les bâtiments.

Le TITULAIRE responsabilisera ses agents dans l'utilisation des fluides de la SCI SAM et mettra en œuvre des actions ou moyens spécifiques de communication pour sensibiliser les occupants au respect de la bonne utilisation des locaux et de leur énergie (éteindre les lumières, fermer les fenêtres en hiver, tri sélectif...).

Pour mener à bien sa tâche, le TITULAIRE aura l'obligation de fournir :

- La main d'œuvre et son encadrement en quantité d'heures suffisantes et au moins égales à celles qu'il indiquera dans les bordereaux de prix en sachant qu'une permanence journée est demandée.
- Les équipements de manutention pour l'exécution des Prestations.
- Les matériels individuels et collectifs pour les agents
- Les tenues et équipements de protection individuelle
- Les produits d'entretien nécessaires et adaptés

### 6.1.1.2 Principaux résultats attendus

#### Les fondamentaux

- Éliminer les salissures macroscopiques et tâches non indélébiles notamment sur les bureaux et sur les moquettes, ne pas attendre le nettoyage périodique pour éliminer des tâches et les salissures.
- Effectuer le rangement du mobilier pour bien mettre en valeur le passage du TITULAIRE et rendre le lieu agréable pour l'occupant.
- Supprimer par des produits appropriés les mauvaises odeurs de différentes natures qui persisteraient après une aération naturelle
- Inclure le ramassage et l'évacuation des déchets (DIB) vers les locaux prévus à cet effet.
- Éteindre les lumières après passage
  
- Les sanitaires devront rester une priorité quotidienne ; la propreté et l'hygiène devront être irréprochables.

#### Le confort :

Le confort sera apprécié au travers des perceptions (olfactives, visuelles, tactiles, auditives) et de l'impression générale de bien-être, cette perception devra être identique sur tous les bâtiments. Les espaces dits « haut de gamme » correspondant à des bureaux de direction, sanitaire et des lieux de passage « clients » devront faire l'objet d'une attention particulière du TITULAIRE et de ses équipes ou sous-traitants.

Le TITULAIRE contribuera globalement au confort par certains gestes simples, par exemple : privilégier des produits sans odeur et éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées par tous les occupants ou encore éviter l'usage de l'aspirateur à un moment non opportun...

La propreté ne devra pas nuire au confort mais au contraire l'améliorer en permanence.

#### L'hygiène et la propreté :

L'hygiène et la propreté reposeront sur l'assainissement (élimination de salissures et contaminants par l'usage de méthodes adaptées et de produits décontaminant). Ces méthodes étant des incontournables du métier de la propreté, aucune tolérance ne sera admise sur ce point.

### 6.1.1.3 Nettoyage intelligent

D'une façon générale, le TITULAIRE devra être cohérent avec l'espace qui lui sera confié et toujours agir en logique de manière à respecter les points précédents.

Le responsable devra participer et contribuer à agir ou faire agir son personnel de manière raisonnée.

Ainsi l'aspiration et le nettoyage des bureaux occupés seront réalisés le matin avant l'arrivée des occupants. Le nettoyage des sanitaires, des circulations et espaces communs et des bureaux inoccupés pourra être réalisé en journée.

Il est à préciser que :

- Le nettoyage de la cafétéria doit se faire le matin vers 10h30.
- Le nettoyage de l'espace restauration doit se faire à partir de 13h45, après le service.
- Le restaurant est fermé annuellement de la mi-juillet à la mi-août (14/07 au 15/08) ainsi que la semaine 52.

#### 6.1.1.4 Organisation de la Prestation

Les prestations doivent être réalisées à heures régulières, du lundi au vendredi (hors jours fériés), dans le cadre des plages horaires suivantes :

- De 6h00 – 9h30 pour les bâtiments H I J, les autres bâtiments sont à nettoyer à partir de 17h30.

Il est demandé au TITULAIRE de mettre en place une **permanence Nettoyage** sur site dont les horaires seront :

- 7h00 – 20h00

#### **Demandes d'intervention :**

Le TITULAIRE s'engage à prendre en charge toutes les demandes d'interventions ponctuelles sous 15min durant les heures de permanence.

#### 6.1.1.5 Qualité de la prestation

Étant donné l'engagement de résultat du TITULAIRE, un soin particulier devra être apporté lors de la mise en œuvre des contrôles qualité de la prestation.

##### 6.1.1.5.1 Modalités de contrôle de la prestation

Le TITULAIRE réalise seul au moins deux audits par mois suivant une grille d'évaluation validée par la SCI SAM dont il remet une copie avec la liste des actions correctives à entreprendre et les délais de remise en état sur lesquels il s'engage.

Une fois par mois, un audit contradictoire sera réalisé avec la SCI SAM :

- L'échantillon comporte à minima des bureaux, des sanitaires, des vestiaires, des zones de circulation et des zones techniques.
- Le contrôle est réalisé à la fin de la plage horaire de travail du personnel du TITULAIRE ou préalablement à la prise de service du personnel.
- Les intervenants du contrôle sont :
  - Le responsable de l'exploitation du Campus SAM,
  - Le responsable désigné du TITULAIRE.

En dehors des audits ponctuels, la SCI SAM se réserve le droit de réaliser des audits complémentaires.

En cas de contrôle laissant apparaître un niveau de qualité largement au-dessous de celui attendu, un contrôle supplémentaire pourra être réalisé sur décision de la SCI SAM.

#### 6.1.1.5.2 Modalités de déroulement du contrôle

Avant le contrôle, le TITULAIRE concerné est prévenu à minima 1 jour ouvrable avant le contrôle.

Lors du contrôle, en cas d'absence du Représentant du TITULAIRE, le représentant de la SCI SAM peut exécuter son contrôle seul. Ses conclusions ne sont pas contestables. Muni d'une fiche de contrôle par local choisi, les représentants vérifient sur place chaque critère de la fiche de contrôle et notent (0 ou 1) chaque critère.

A l'issue du contrôle, un dépouillement est réalisé afin de vérifier le niveau de notation pour chaque Local contrôlé.

Pour le calculer, effectuer le quotient :

- Total des notes recevables obtenues / total maximum possible.
- Le seuil d'acceptabilité est fixé à 90%.

A l'issue du contrôle, un compte rendu systématique est joint au dossier et historisé. Si le contrôle est déclaré mauvais (inférieur au seuil d'acceptabilité), une procédure de pénalité est engagée et un plan d'action est proposé par le TITULAIRE.

#### 6.1.1.5.3 Détermination des éléments à contrôler

Les éléments à contrôler sont constitués des opérations à réaliser dans chaque Local Type telles que :

- Vidage des corbeilles,
- Aspiration des sols,
- Balayage humide,
- Finitions basses (plinthes, pieds de mobilier, ...)
- Finitions hautes (dessus d'armoire, ...)
- Détartrage des appareils sanitaires
- ....

Le contrôle se basera sur le fréquentiel minimum des prestations définies afin d'apprécier la réalisation effective des prestations.

#### 6.1.1.5.4 Résultats des Audits et Contrôles Qualité

Les résultats des Audits permettent de localiser aisément les éventuelles faiblesses de la prestation de nettoyage afin de permettre au TITULAIRE d'appliquer les actions correctrices adaptées.

A l'issue des contrôles, les faiblesses constatées peuvent entraîner de la part de LA SCI SAM une demande de formation du personnel à l'encontre du TITULAIRE.

#### 6.1.1.6 Locaux et Moyens techniques

La SCI SAM mettra à disposition du TITULAIRE, en fonction des espaces disponibles, des locaux dédiés :

- *Locaux de stockage : rangement du matériel (aspirateurs, chariots, ...) et des produits (ouate, produits lessiviels, détergents, ...)*
- *Vestiaires*

Le matériel devra être prévu en nombre et qualité suffisants en fonction du nombre d'agents et des tâches attribuées :

- Chariot ménager, - lavage des sols et collecte des déchets
- Chariot de tri sélectif, - collecte des déchets
- Chariot de lavage, - lavage des sols, collecte des déchets
- Aspirateur professionnel, - Aspiration en silence
- Injection/extraction, - Détachage ponctuel des moquettes
- Aspirateur à eau professionnel, - Aspiration eau si inondation
- Mono brosse multi-speed, - Lustrage, décapage et récurage
- Karcher haute pression, - Lavage des sols abords et parking
- Kit de nettoyage vitrerie, - nettoyage de la vitrerie
- Laveuse de sol autotractée, - Lavage des sols

Dans le cadre de son offre, le TITULAIRE indiquera la liste des équipements prévus. Il est demandé au TITULAIRE de s'équiper en équipements et matériels neufs avec photos et quantité mise à disposition.

Le TITULAIRE respectera la liste des équipements indiqués dans son offre initiale-  
La SCI SAM pourra se référer à ce document pour vérifier les dotations.

#### 6.1.1.7 Les Demandes spécifiques

##### Traitements spécifiques des surfaces

Des opérations de traitement spécifique des surfaces, cristallisation, métallisation et décapage des sols plastiques, peuvent être demandées ponctuellement par LA SCI SAM en complément des prestations forfaitaires.

Ces prestations seront réalisées conformément aux prix prévus au BPU.

Le TITULAIRE s'engage à réaliser ces interventions dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de la demande, sauf accord explicite de la SCI SAM pour une intervention plus tardive.

##### Collecte et Gestion des déchets

Le TITULAIRE sera tenu de collecter l'ensemble des déchets issus de sa prestation de nettoyage vers un lieu unique du Campus, prévu à cet effet et désigné par la SCI SAM.

Le TITULAIRE assurera la manutention des containers de déchets jusqu'à leur lieu d'enlèvement juste avant les heures prévues d'enlèvement, et les remettra en place dans le local au plus vite après l'enlèvement des déchets.

Le TITULAIRE assurera également le nettoyage et la désinfection réguliers de l'ensemble des containers.

#### 6.1.1.8 Objets trouvés

Le TITULAIRE et son personnel sont tenus de rapporter au Responsable d'Exploitation du Campus tout objet personnel trouvé dans les locaux à nettoyer.

#### 6.1.2 Les fournitures et consommables sanitaires

Dans tous les sanitaires de la SCI SAM, le TITULAIRE assurera la mise en place de matériel de distribution des consommables sanitaires.

Il devra assurer la fourniture, la pose et l'entretien des appareils de distribution de consommables :

- Distributeurs de papier hygiénique (rouleaux de 38 cm, idéalement avec double dévidoir)
- Distributeurs de savon (consommable : mousse lavante)
- Diffuseurs de parfum d'ambiance (1 par bloc sanitaire) + Recharges de parfum (consommable)
- Diffuseur de spray désinfectant de cuvette (1 par cabine)
- Réceptacle d'hygiène féminine (1 par cabine femme avec suivi des déchets)
- Brosse de Nettoyage à renouveler au besoin

Dans le cadre de son offre le TITULAIRE intégrera une gamme unique de distributeurs de couleur blanche, à l'identique des équipements actuellement sur le Campus.

Le Campus dispose de sèche-mains électriques de marque Dyson sur l'ensemble de ses sanitaires.

Les produits de la gamme proposée seront présentés dans des fiches techniques spécifiques avec photos.

Afin de réaliser son offre financière le TITULAIRE se basera sur les plans transmis en annexe 1 – Plans du site ainsi que sur la fréquentation quotidienne de 450 élèves avec des pics les journées portes ouvertes et quelques samedis.



#### 6.1.2.1 Consommables

Les consommables préconisés devront répondre aux exigences environnementales formulées dans le sous chapitre « 6.1.3 Impact d'une démarche RSE pour la prestation de nettoyage ».

##### Savon

Le TITULAIRE proposera un savon conforme à la norme NF T 73-101 en privilégiant des produits à faible impact environnemental, écolabellisés.

##### Quate

Le TITULAIRE proposera des produits (essuie-mains, papier hygiénique, ...) ayant reçu l'écolabel européen ou équivalent.

La mise en place des appareils lors de la prise en charge doit être intégrée au montant forfaitaire des prestations indiqué au DPGF.

Le remplacement des appareils défectueux ou détériorés en cours de contrat sera réalisé par le TITULAIRE au titre du forfait.

Le remplacement des équipements devra se faire en réutilisant ou en masquant les trous de fixation des anciens appareils. Lorsque qu'il est impossible de réutiliser ou de masquer les trous existants, le TITULAIRE assurera un rebouchage propre des trous et signalera l'emplacement à la SCI SAM pour reprise éventuelle du revêtement endommagé.

#### 6.1.2.2 Les produits d'entretien

Le TITULAIRE assurera la fourniture des produits nécessaires au nettoyage du campus.

Les produits utilisés pour la réalisation des prestations seront clairement spécifiés par le TITULAIRE qui devra disposer en permanence des produits nécessaires à la réalisation des prestations et prendre toutes mesures pour que ceux-ci ne soient jamais manquants ou insuffisants.

##### Choix des produits et méthodes d'entretien :

Le TITULAIRE choisira des produits d'entretien labellisés offrant des garanties de respect de l'environnement et de la santé. En fonction de la dimension du site, il proposera toute solution technique de nature à diminuer l'impact environnemental des produits (centrale de dilution, équipements d'électro-chloration, ...)

Le TITULAIRE devra justifier le produit d'entretien choisi au regard du type de revêtement à nettoyer, du matériel à utiliser pour son usage, des déchets générés, de l'eau consommée, de son caractère environnemental.

De plus, les procédés d'entretien devront être choisis en fonction des surfaces à entretenir, du degré de salissure, de la fréquence d'entretien mais également en fonction de leur impact environnemental.

Le TITULAIRE retenu devra fournir à la SCI SAM, dès son arrivée, toutes les fiches de données de sécurité (FDS) des produits d'entretien utilisés et présents sur le campus. Il aura l'obligation également de transmettre ces fiches à chaque personnel de nettoyage du site.

Le TITULAIRE détaillera dans son offre les principaux produits utilisés, notamment ceux utilisés pour le lavage des sols, le nettoyage des mobiliers, le détachage et les produits utilisés pour le nettoyage des sanitaires.

### 6.1.3 Impact d'une Démarche RSE pour la prestation de Nettoyage

La SCI SAM inscrit ses prestations dans une démarche de respect de l'environnement et du développement durable, en adéquation avec les attentes et besoins de ses Clients, et selon les exigences réglementaires.

A ce titre, la SCI SAM demande au TITULAIRE, et ce conformément au programme de Développement Durable de la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP) de s'engager, entre autres points, sur :

- Le Développement du travail à temps plein
- La mise en place de Matériels performants (consommation et maniabilité) et recyclables (Achats de matériels reconnus recyclables – Aspirateurs et centrales en filtration absolue),
- L'utilisation des microfibres (réduction des consommations de produits et d'eau),
- L'analyse des principaux risques sociaux et environnementaux courus par l'entreprise et la définition d'actions préventives,
- L'utilisation de produits écolabellisés et de techniques susceptibles de réduire l'usage des produits détergents (nettoyage vitrerie en H<sub>2</sub>O, ...)
- La mise en place d'un ou plusieurs indicateurs pour chaque action du plan développement durable.

### 6.1.4 Déneigement / Salage et Picking

Le TITULAIRE réalisera les prestations de salage hivernal et de déneigement des accès et abords piétons, de l'ensemble du périmètre confié, voir parcours déneigement en annexe 1, selon les conditions décrites ci-après :

Le TITULAIRE assure :

- La surveillance des évolutions des conditions météorologiques telle que la formation de verglas ou la chute de neige.
- La mise en pré-alerte de ses équipes et l'obtention des autorisations par le Responsable Exploitation du Campus des opérations de déneigement.

Le TITULAIRE s'engage à ce que :

- Lors de toute intempérie survenant la nuit, les prestations de déneigement et/ou le salage soient réalisées avant 7h 00 le matin en jour ouvré,
- Lors de toute intempérie en jours et heures ouvrés, le déneigement et/ou le salage des parties concernées soit assuré pendant les heures d'exploitation.

La SCI SAM prend à sa charge la fourniture d'un épandeur à sel de déneigement, de pelles et de balais de route, nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

**Picking** : La SCI SAM demande au TITULAIRE de procéder au ramassage régulier des débris volants se trouvant dans l'enceinte du Campus, et ce, toute l'année. Le TITULAIRE devra allouer une volumétrie de 2 heures par mois pour cette tâche. Les équipements spécifiques à cette prestation (pics, pinces et chariots...) sont à la charge du TITULAIRE.

## 6.1.5 Vitrerie

### 6.1.5.1 Prestations attendues

#### 6.1.5.1.1 Vitrerie intérieure

On entend par vitrerie intérieure :

- Les cloisons vitrées intérieures
- La face interne des ouvrants
- La face interne des vitreries fixes donnant sur l'extérieur

Le TITULAIRE devra prévoir un nettoyage de toutes les surfaces vitrées intérieures à minima 1 fois par an.

Les surfaces concernées et la fréquence souhaitée seront précisées dans l'Annexe 3 au CCTP – descriptif des surfaces Le Campus SAM.

#### 6.1.5.1.2 Vitrerie extérieure

Le nettoyage de la vitrerie extérieure sera assuré par le TITULAIRE, au moins une fois par an.

Le TITULAIRE devra prendre toutes les dispositions nécessaires à l'accomplissement de cette tâche dans les conditions de sécurité.

### 6.1.5.2 Moyens mis en œuvre

Le TITULAIRE privilégiera dans le cadre de son offre toute technique de nature à limiter la consommation d'eau et l'utilisation de produits détergents pour la réalisation des prestations de nettoyage de la vitrerie intérieure comme extérieure.

Tous les équipements, consommables et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation de nettoyage des cloisons vitrées sont inclus dans le prix de la prestation.

## 6.1.6 Détail des prestations spécifiques en période Pandémique

### 6.1.6.1 Prestations attendues sur le site

Dans le cas d'un renforcement des mesures liés à la lutte contre le risque pandémique, le TITULAIRE assurera le nettoyage quotidien du site conformément aux prescriptions des contrats en place avant le confinement. La facturation s'effectuera selon les conditions décrites au BPU.

Les mesures décrites ci-dessous devront être assurées

<p><b>Mesures spécifiques à mettre en place</b></p>	<p>Mise en place une permanence quotidienne de 8h à 18h. Le nombre d'ETP sera déterminé sur la base d'un ratio de 600 m<sup>2</sup>/h.</p> <p>Pour assurer cette permanence, le personnel devra être spécifiquement formé aux bonnes pratiques en matière de prévention des risques de contamination liés au risque pandémique. Cette formation pourra être assurée par l'encadrement du TITULAIRE.</p> <p>Le terme désinfection est une opération de nettoyage réalisée avec un produit contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents, les désinfectants.</p> <p>Les missions confiées à cette permanence porteront notamment sur les missions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Désinfection des postes de travail et/ou salle de classe</b> Le TITULAIRE mettra à disposition de chaque salle de classe un kit de désinfection (lingette, spray) permettant aux participants de réaliser un nettoyage rapide des surfaces. Le TITULAIRE procédera au nettoyage et la désinfection des postes de travail 1 fois par jour.</li> <li>▪ <b>Désinfection des zones de contact dans les circulations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ascenseurs L'ensemble des zones de contact et notamment les claviers de commande des ascenseurs seront désinfectés au minimum 2 fois par demi-journée. L'ensemble des parois verticales de la cabine fera l'objet d'une désinfection quotidienne</li> <li>○ Rampes d'escaliers Désinfection 2 fois par demi-journée des rampes d'escalier.</li> <li>○ Poignées de portes Désinfection 2 fois par demi-journée des poignées de portes de l'ensemble des circulations et sanitaires.</li> </ul> </li> </ul>
---	--

▪ **Contrôle d'accès**

Les équipements de contrôle d'accès (claviers de digicodes, lecteurs de badges, ...) seront désinfectés 2 fois par demi-journée.

Les produits utilisés devront permettre une désinfection complète, sans risque de dégradation du fonctionnement des équipements.

▪ **Mopieurs et autres équipements de bureautique en accès partagé (broyeurs, relieurs, ...)**

Les équipements de bureautique en accès partagé seront désinfectés 2 fois par demi-journée.

Les produits utilisés devront permettre une désinfection complète, sans risque de dégradation du fonctionnement des équipements.

▪ **Désinfection des sanitaires**

Les sanitaires feront l'objet d'une attention particulière de la part du TITULAIRE. Les poignées de porte seront désinfectées 2 fois par demi-journée comme mentionné ci-dessus.

- Nettoyage de la robinetterie

La robinetterie sera désinfectée 2 fois par demi-journée.

- Nettoyage des distributeurs

Tous les distributeurs seront désinfectés 2 fois par demi-journée (distributeurs de savon, distributeurs de papier hygiénique, distributeurs de sachets pour protections périodiques, distributeurs de désinfectant sanitaires, ...)

- Poubelles

Les poubelles ne disposant pas d'un système d'ouverture au pied seront remplacées ou leur couvercle sera supprimé pour éviter les contacts avec les mains. Les couvercles des poubelles devront être désinfectés quotidiennement.

Toutes les poubelles seront équipées de sacs poubelle remplacés quotidiennement.

- Essuie mains

Seuls les essuie-mains en feuille à feuille ou les sècheurs électriques seront conservés. Tout autre système devra être remplacé.

Les boîtiers des essuie-mains seront désinfectés 2 fois par demi-journée.

- Sanitaires

Les abattants des toilettes et les commandes de chasses d'eau seront désinfectés 2 fois par demi-journée. L'ensemble des autres surfaces sera désinfecté quotidiennement.

▪ **Désinfection des salles de réunion**

Le TITULAIRE mettra à disposition dans chaque salle un kit de désinfection permettant aux participants de réaliser un nettoyage rapide des surfaces à l'issue de leur réunion.

Désinfection 2 fois par journée de l'ensemble des surfaces de contact :

- Tables
- Accoudoirs
- Équipements téléphoniques
- Télécommandes audiovisuelles et de climatisation
- Écrans de contrôle des équipements de la salle
- Poignées de portes
- Feutres pour les tableaux
- Tableaux
- Poignées de portes
- ...

Cette liste n'est ni limitative, ni exhaustive.

Les produits utilisés devront permettre une désinfection complète, sans risque de dégradation du fonctionnement des équipements.

▪ **Désinfection des espaces de convivialité**

Le TITULAIRE participera, en lien avec la SCI SAM, à la neutralisation du mobilier non essentiel des espaces de convivialité (banquettes, fauteuils, ...)

Les équipements conservés en fonctionnement dans ces espaces se limiteront aux équipements de réfrigérateurs, distribution de boissons chaudes ou froides et aux points d'eau existants.

Le TITULAIRE assurera 2 fois par demi-journée une désinfection des distributeurs et du mobilier associé.

Les points d'eau seront également désinfectés tel que décrit à propos des sanitaires.

Le TITULAIRE assurera 1 fois par journée une désinfection des réfrigérateurs.

▪ **Gestion des déchets**

Outre les points de collecte habituels, des points de collecte spécifiques pour les masques et gants seront mis en place dans les locaux.

Le TITULAIRE devra assurer la mise en place de ces points de collecte ainsi que leur entretien :

- Désinfection quotidienne des contenants
- Mise en place quotidienne de sacs neufs
- Vidage et enlèvement des sacs usagés

	<p>Les déchets ainsi récupérés seront placés dans les déchets destinés à l'enfouissement.</p> <p>Le TITULAIRE assurera également la collecte et l'enlèvement de tous les déchets générés par la désinfection des locaux.</p>
<b>Prestations suspendues</b>	<p>Les opérations semestrielles et annuelles de nettoyage ainsi que les opérations de nettoyage des vitres seront à reprogrammer</p>

**FIN DU DOCUMENT**

Fait à Meudon le 12 Mai 2023

Le Gérant



Bertrand MAZEAU