

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

MARCHE PUBLIC DE SERVICE

2025-009 – Mission d'assistance à maîtrise
d'ouvrage pour le renouvellement des marchés
de propreté et d'accueil pour l'Université de
Paris Nanterre

Le marché est passé selon une procédure
adaptée suivant les articles L2123-1 et
R2123-1, R2123-4, et R2123-5 du Code de
la Commande Publique (ci-après « le CCP
»).

Sommaire

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ.....	3
ARTICLE 2 : VISITE DES LIEUX	4
ARTICLE 2 : PRESENTATION DE L'UNIVERSITE	5
ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES MISSIONS.....	5
3.1 AUDIT.....	5
3.1.1 Description de la mission.....	5
3.1.2 Livrables	6
3.1.3 Phasage de la mission	6
3.2 REALISATION DE SCENARIOS ET DEFINITION DU BESOIN	7
3.2.1 Description de la mission.....	7
3.2.2 Livrables	7
3.2.3 Phasage de la mission	7
3.3 AIDE A LA REDACTION, PASSATION ET AU LANCEMENT DES MARCHES.	8
3.3.1 Description de la mission.....	8
3.3.2 Livrables	9
3.3.3 Phasage de la mission	9
3.4. ACCOMPAGNEMENT DU SUIVI DES MARCHES SUR LA PREMIERE ANNEE	11
3.4.1 Description de la mission.....	13
3.4.2 Livrables	13
3.4.3 Phasage de la mission	13
3.5. ACCOMPAGNEMENT DU SUIVI DES MARCHES SUR LA DEUXIEME ANNEE	13
3.5.1 Description de la mission.....	13
3.5.2 Livrables	14
3.5.3 Phasage de la mission	14
3.6. ACCOMPAGNEMENT DU SUIVI DES MARCHES SUR LA TROISIEME ANNEE	14
3.6.1 Description de la mission.....	14
3.6.2 Livrables	14
3.6.3 Phasage de la mission	14
3.7. ACCOMPAGNEMENT DU SUIVI DES MARCHES SUR LA QUATRIEME ANNEE.....	15
3.7.1 Description de la mission.....	15
3.7.2 Livrables	15
3.7.3 Phasage de la mission	15
ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'INFORMATIONS DE L'UNIVERSITE	16
ARTICLE 6 : OBLIGATION D'IMPARTIALITE DU TITULAIRE	16
ARTICLE 7 : DELAIS.....	16
7.1 GENERALITES	16
7.2 PLANNING DE LA MISSION	16
7.3 DELAIS DE REMISE DES LIVRABLES.....	16

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour la passation des marchés de propreté et d'accueil-logistique de l'Université.

Le prestataire choisi à l'issue de la procédure adaptée est ci-après désigné "Le Titulaire".

Le Titulaire aura au titre de ce marché une obligation de résultat.

Le Titulaire est réputé capable d'assurer la mission dans son entièreté tant sur le domaine de la propreté que dans le domaine de la prestation d'accueil.

Le marché de prestation propreté a pour objet la mise en propreté des locaux et espaces affectés à l'Université Paris Nanterre (UPN), les bâtiments de sport du campus de Nanterre et l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) incluant la vitrerie, la fourniture des équipements sanitaires et des consommables associés, le ramassage et le tri des déchets jusqu'aux points de collecte dédiés (notamment la gestion des déchets concernant l'hygiène féminine).

Le marché de prestation d'accueil a pour objet des prestations d'accueil des usagers et de logistique sur l'ensemble des sites de l'Université de Paris Nanterre de l'Université Paris Nanterre. Les missions de ces marchés visent à assurer :

- L'exécution du service intérieur (bon fonctionnement et logistique des bâtiments, gestion des courriers, manutention, gestion des microphones, dépannage audiovisuel de premier niveau, rangement de la loge...) ;
- Accueil des personnels, usagers et visiteurs ;
- De veiller au respect et à l'application des arrêtés pris par la Présidence de l'Université (affichage, utilisation d'application de planning, surveillance des tableaux d'affichage) ;
- Remonter les dysfonctionnements et les sinistres aux services concernés selon leur procédure et validé par le responsable logistique (ex : dégradations, fuites, etc) ;
- Pour certains lots : gestion de la cafétéria, affranchissement.

Le Titulaire déclare être parfaitement informé de la nature des missions qui lui sont confiées.

Ce marché concerne les installations des trois sites de l'Université Paris Nanterre :

- Le Campus de Nanterre : 200 avenue de la République - 92000 Nanterre –
 - +35 000 étudiants et étudiantes
 - 1 campus principal "vert" de 32 hectares, 12 hectares d'espace vert
 - 24 bâtiments de recherche et formation,
 - 9 bibliothèques,
 - 1 musée-bibliothèque : La contemporaine
 - 1 centre sportif composé de trois gymnases ; d'une salle cardio/musculation, Salle d'haltérophilie / cross training, une salle de danse, salle de fitness, salle de dojo, une piscine
 - 1 Théâtre : le Théâtre Bernard-Marie Koltès
- Site de St Cloud – 1 bâtiment Pôle des Métiers du Livre : 11 avenue Pozzo Di Borgo - 92210 Saint Cloud
 - Ce site accueille le pôle Métiers du livre de l'Université (MEDIADIX, centre régional de formation aux carrières de bibliothèque, département InfoCom de l'IUT et master Métiers du livre et de l'édition de l'UFR SITEC).
 - Une bibliothèque
- Site de Ville d'Avray : 50 rue de Sèvres - 92410 Ville d'Avray

- 9 bâtiments
- Ce site accueille le pôle Sciences pour l'ingénieur de l'Université (Institut Universitaire de Technologie et UFR SITEC),
- Il dispose d'installations scientifiques et technologiques
- Une bibliothèque

Le marché se décompose en **plusieurs parties distinctes** avec une tranche ferme et des tranches optionnelles.

1. Audit (tranche ferme)
2. Réalisation de scénarios et définition du besoin (tranche ferme)
3. Aide à la rédaction, passation et au lancement du marché de nettoyage (tranche optionnelle)
4. Aide à la rédaction, passation et au lancement du marché d'accueil (tranche optionnelle)
5. Aide à l'adhésion au marché de nettoyage de l'UGAP (tranche optionnelle)
6. Accompagnement du suivi des marchés sur la première année (tranche optionnelle)
7. Accompagnement du suivi des marchés sur la deuxième année (tranche optionnelle)
8. Accompagnement du suivi des marchés sur la troisième année (tranche optionnelle)
9. Accompagnement du suivi des marchés sur la quatrième année (tranche optionnelle)

Les interlocuteurs en charge du pilotage de la mission d'AMO sont les personnes suivantes :

- Directrice de la logistique
- Responsable logistique en charge du marché de propreté et accueil-logistique
- Responsable du service achat et marché

La gouvernance est composée :

- La présidente
- Le vice-président CA
- Le vice-président en charge des Finances
- Le vice-président en charge du Patrimoine
- La directrice générale des services
- La directrice générale des services adjointe en charge de l'aménagement du campus et de la transition écologique
- Le directeur général des services adjoint en charge des finances, du pilotage et du numérique

ARTICLE 2 : VISITE DES LIEUX

Le Titulaire ne pourra soulever aucune nouvelle contrainte ou difficulté d'exécution technique non mentionnée dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) une fois l'offre soumise. En effet, les candidats ont été invités à signaler toute difficulté technique lors de la visite obligatoire des lieux avant la soumission de leurs offres.

Aussi, le Titulaire ne pourra demander aucuns frais supplémentaires ou toute autre compensation en raison d'éventuelle contrainte ou difficulté technique absente dans le CCTP initial.

ARTICLE 3 : PRESENTATION DE L'UNIVERSITE

L'université compte 35 000 étudiants et 2300 personnels.

L'université connaît deux périodes de fermetures une de trois semaines en été et une d'une semaine à Noël durant l'année. Se reporter à l'annexe du calendrier universitaire.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES MISSIONS

3.1 Audit

Durant cette première phase, l'AMO a pour objectif de réaliser un état des lieux et un bilan des marchés actuels de propreté et du marché d'accueil-logistique

3.1.1 Description de la mission

Cette mission aura pour but de réaliser un diagnostic précis des deux marchés existants : étude technique, économique, fonctionnelle, organisationnelle, environnementale et sociale des contrats actuels. Elle inclura la visite des locaux ainsi que des auditions avec des responsables de site.

Dans le cadre de sa mission, l'AMO réalisera les éléments suivants :

- Prise de connaissance des pièces des marchés existants ;
 - Visite des lieux à nettoyer ;
 - Entretiens avec les personnels de l'université :
 - o Gouvernance (Présidence et DGS),
 - o DALOE : La Directrice, le responsable logistique, le responsable financier et marchés publics, responsable cellule ADE, les 4 chefs de bâtiments et leurs adjoints, responsable logistique site de St-Cloud,
 - o Avec les directions et services de l'Université en fonction de type d'activité ou des particularités alimentaires.
- Il y aura maximum 4 groupes de travail :
1. Enseignement et recherche
 2. Bureaux – Circulation
 3. Ateliers
 4. Besoins spécifiques : bibliothèques, équipements sportifs, espaces culturels, événementiels.

Les parties prenantes de ces groupes seront les suivantes :

- SCD, La contemporaine, un représentant d'une BUFR,
- Services centraux et communs, enseignants-chercheurs
- UFR, enseignants-chercheurs, usagers du service public
- SUAPS
- ACA2
- COMETE : Responsable administratif Comète
- Direction du patrimoine : Correspondants à définir
- DSSI : Correspondants à définir
- Service communication : Chargé de communication événementielle
- UFR : Deux ou trois responsables administratifs (SEGMI, SPSE et STAPS par exemple)
- API : responsable administratif ou responsable événements
- Site de ST-Cloud : responsables administratifs et directeurs
- Site de Ville d'Avray : responsable administratif
- MSH Mondes

- La consultation et compilation de documents techniques nécessaires à l'élaboration du diagnostic ;

L'AMO n'aura pas à exercer un recensement du type de sol de chaque bâtiment avec l'identification de l'ouverture de la porte (code, clé, badge). L'Université dispose déjà de ces éléments d'informations. L'université mettra à disposition de l'AMO un relevé de géomètre. L'AMO aura en charge la fiabilisation des informations.

Le titulaire devra optimiser les rencontres entre les directions et les services sur les deux marchés.

3.1.2 Livrables

1) Rencontre des différents services avec une durée d'entretien minimum 1h. Ces réunions feront l'objet d'un travail préparatoire de type questionnaire à envoyer avant la réunion, de compte-rendu de réunion communiqué à l'équipe pilote du marché et partagé avec les services concernés.

2) Un dossier d'audit par marché.

Ces dossiers devront comprendre un rapport détaillé comprenant :

- Descriptif des marchés ;
- Descriptif des prestations ;
- Descriptif des points forts et des points faibles des marchés ;
- Apporter une analyse approfondie sur le plan opérationnel et organisationnel de la manière dont les prestations de propreté et d'accueil-logistique sont aujourd'hui réalisées (notamment par un état des lieux des fiches de postes et missions des agents des titulaires des marchés) et contrôlées.
- Préconisations générales et actions à mettre en place pour répondre au besoin réel de l'établissement sur le plan technique, juridique et stratégique pour l'atteinte des objectifs (optimisation des coûts, ré-évaluation des fréquences et horaires des prestations (par typologie de locaux : sanitaires, salles d'enseignement, bureaux...),
- Révision des annexes financières, maintien de la qualité, application et calculs des pénalités, impact et calcul des +/- values en cas de modification-révision du volume des prestations (suite à des modifications/fermeture/indisponibilité des locaux de façon temporaire), développement durable : pour les produits, éco-labels, bio, etc...) –Impact des horaires d'ouvertures des bâtiments
- Présentation détaillée des gains potentiels sur certaines prestations et des impacts techniques, opérationnels, juridiques et financiers, notamment, le cas échéant, au regard des contraintes sur l'obligation réglementaire de la reprise du personnel (annexe 7).

3) Réunion sur les dossiers d'audit auprès de la gouvernance, de la DALOE et le service des achat et marchés. La réunion de restitution devra comporter une phase de présentation et une phase d'échange. À l'issue de la phase d'échange, le dossier d'audit fera l'objet d'une consolidation. Validation des orientations par la Gouvernance pour l'établissement des scénarios en phase 2

4) Dossier d'audit consolidé.

3.1.3 Phasage de la mission

La mission n°1 démarre à la notification du marché. Le titulaire aura 30 jours pour réaliser sa mission.

3.2 Réalisation de scénarios et définition du besoin

Durant cette deuxième phase, l'AMO a pour objectif de réaliser une assistance à la définition des besoins de l'établissement par la réalisation de différents scénarios en concertation avec la gouvernance et la DALOE.

3.2.1 Description de la mission

Sur la base de l'audit, le titulaire réalisera, deux scénarios d'évolution de la définition du besoin (ex : optimisation, développement durable, intégration de système de contrôle...)

Il veillera ainsi à réaliser

- Une présentation générale des scénarios et actions à mener à ce stade de l'étude, en vue de l'atteinte des objectifs ;
- Présentation détaillée des gains potentiels et contraintes envisageables de chaque scénario en termes technique, juridique, financier, environnemental, social, opérationnel, notamment au regard de l'obligation de reprise du personnel. L'AMO devra être soucieux de la qualité de vie au travail du personnel en charge des deux marchés. Le titulaire s'engagera à fournir des équipements et du matériel ergonomique afin de réduire la pénibilité du travail : chariots adaptés, produits d'entretien respectueux de la santé, équipements de protection individuelle ;
- Respect des préconisations de l'état en matière de prestation de nettoyage et accueil ;
- Présentation d'un scénario final détaillé complet qui permet d'atteindre les objectifs ;
- Préconisations et conseils en vue de la mise en place du/des scénarios retenus ;
- Apporter des solutions efficaces à long terme pour assurer le suivi quotidien des prestations

Il aura à sa charge l'animation des réunions de travail avec la gouvernance et la DALOE

3.2.2 Livrables

Le titulaire devra réaliser un livrable par marché.

1) Réunion de travail et compte rendu de réunions. Le titulaire précisera dans son offre technique l'organisation de cette phase.

2) Rapport intermédiaire de présentation des scénarios. Ce rapport s'accompagnera d'une réunion de restitutions des scénarios à la gouvernance. La gouvernance établira alors une orientation sur le scénario retenu.

3) Rapport final de définition du besoin sur la base du/des scénarios retenus. Réunion de restitution comportant une phase de présentation et une phase d'échange. À l'issue de la phase d'échange, le dossier de définition du besoin fera l'objet d'une consolidation.

3.2.3 Phasage de la mission

La mission n°2 commence à la phase de la mission n°1. Le titulaire aura 30 jours pour réaliser sa mission.

3.3 Aide à la rédaction, passation et au lancement du marché de nettoyage.

Durant cette troisième phase, l'AMO a pour objectif d'accompagner la DALOE et le service des marchés dans la phase de rédaction des marchés et de passation des marchés. Cette phase prend fin pour le marché de propreté à la reprise du personnel du marché.

3.3.1 Description de la mission

Actuellement, l'Université s'est engagée dans une volonté de renouveler ses marchés dans le cadre d'un groupement de commandes interministériel porté par la direction des achats de l'État (DAE). Il sera possible pour l'université de changer de stratégie d'achat et de passer ses propres marchés ou de changement de vecteur contractuel. Dans le dernier cas, l'université en informera le titulaire et la mission fera l'objet d'un avenant.

Dans le cadre de l'accord-cadre DAE, l'AMO aura vocation à accompagner l'établissement dans la rédaction du ou des marchés subséquents.

Il réalisera un accompagnement sur les postes suivants :

- Rédaction des pièces techniques, financières et administratives et toutes les annexes utiles pour le lancement des marchés subséquents
- Un accompagnement aux réponses aux questions posées pendant la phase de publication avec éventuelles régularisations et précisions, ainsi que la modification des pièces des marchés
- Analyse des offres et rédaction du rapport d'analyse des offres
- Analyse des économies d'achats
- Participation et présentation à la commission des marchés de l'analyse des offres
- Relance de la procédure en cas d'infructuosité
- Assistance et relecture dans le suivi de la procédure d'attribution des marchés.

En fonction du scénario retenu, le titulaire devra détailler les moyens mis en place pour assurer un suivi qualité des prestations de propreté et d'accueil : satisfaction de l'utilisateur, respect des horaires... Un système de suivi devra être proposé (tableau de bord, application ou rapports réguliers) pour faciliter le suivi des prestations : points positifs, problèmes rencontrés et solutions apportées.

Le titulaire a une obligation générale d'insertion de clauses environnementales et sociales durant toute la mission. Il veillera à accompagner l'Université dans la rédaction de ces clauses tant dans les pièces contractuelles (CCAP, CCTP...) que dans les pièces de la procédure (règlement de consultation...)

Le titulaire accompagnera l'université dans la réunion de lancement des marchés.

Pour le marché de propreté, il accompagnera l'Université durant toute la phase de reprise du personnel. Le titulaire devra s'assurer que le personnel affecté aux prestations est suffisant et bien formé et à jour des formations réglementaires ou nécessaires à l'exécution de leurs missions. Il s'assurera également du respect des horaires et des temps de repos et des conditions contractuelles du personnel repris. Il mettra en place un suivi afin de prévenir tout risque de surcharge de travail, de harcèlement et de discrimination.

Le titulaire devra ainsi solliciter, auprès du prestataire actuel, la transmission de tous les éléments d'information concernant la reprise du personnel.

Ces éléments devront permettre à l'Université de respecter son obligation de communication des informations relatives au personnel à reprendre.

Ils sont essentiels à la présentation d'une offre satisfaisante et au respect de l'égalité de traitement des candidats.

Les éléments à communiquer sont fixés par les textes, la jurisprudence, la pratique...et peuvent être :

- Le nombre de salariés à reprendre (et non pas seulement leur équivalent temps plein)
- La nature des contrats à reprendre
- Les avantages dont disposent les personnels, leur expérience, leur ancienneté et leur qualification
- Toutes autres informations susceptibles de faire évoluer de manière non négligeable la charge salariale.

L'AMO devra, dans la mesure du possible, contrôler la véracité des éléments transmis par le prestataire.

En cas d'allotissement, il peut être demandé au titulaire de produire des pièces distinctes par lot.

Le prestataire devra modifier ses pièces autant de fois qu'il lui sera demandé par l'Université

3.3.2 Livrables

DCE (Dossier de consultation des entreprises)

Rapport d'analyse des offres et présentation à la commission des marchés

Procédures et documents de suivi des marchés

Présentation synthétique

3.3.3 Phasage de la mission

La mission n°3 commence à la fin de la mission n°2. Le planning de cette mission est actuellement hypothétique et dépend de la notification de l'accord-cadre DAE. Le planning sera communiqué au lancement de la mission. La durée estimative de la mission est de 8 mois.

Pour cette phase, le titulaire s'engagera sur un planning aux délais contraints. Il devra ainsi réaliser le DCE des marchés subséquents dans un délai de 10 jours. Et respecter des délais de relecture de 7 jours.

Le titulaire devra également respecter le calendrier des instances interne qui lui sera communiqué en cours de mission. Les livrables devront donc être communiqués 72h à l'avance afin que l'université puisse assurer une relecture et demande des éventuelles corrections ou précisions.

3.4 Aide à la rédaction, passation et au lancement du marché d'accueil

Durant cette quatrième phase, l'AMO a pour objectif d'accompagner la DALOE et le service des marchés dans la phase de rédaction de passation du marchés accueil-logistique. Cette phase prend fin après la réunion de lancement du marché.

3.4.1 Description de la mission

Actuellement, l'Université s'est engagée dans une volonté de renouveler ses marchés dans le cadre d'un groupement de commandes interministériel porté par la direction des achats de l'État (DAE). Il sera possible pour l'université de changer de stratégie d'achat et de passer ses propres marchés ou de changement de vecteur contractuel. Dans le dernier cas, l'université en informera le titulaire et la mission fera l'objet d'un avenant.

Dans le cadre de l'accord-cadre DAE, l'AMO aura vocation à accompagner l'établissement dans la rédaction du ou des marchés subséquents.

Il réalisera un accompagnement sur les postes suivants :

- Rédaction des pièces techniques, financières et administratives et toutes les annexes utiles pour le lancement des marchés subséquents
- Un accompagnement aux réponses aux questions posées pendant la phase de publication avec éventuelles régularisations et précisions, ainsi que la modification des pièces des marchés
- Analyse des offres et rédaction du rapport d'analyse des offres
- Analyse des économies d'achats
- Participation et présentation à la commission des marchés de l'analyse des offres
- Relance de la procédure en cas d'infructuosité
- Assistance et relecture dans le suivi de la procédure d'attribution des marchés.

En fonction du scénario retenu, le titulaire devra détailler les moyens mis en place pour assurer un suivi qualité des prestations d'accueil : satisfaction de l'utilisateur, respect des horaires... Un système de suivi devra être proposé (tableau de bord, application ou rapports réguliers) pour faciliter le suivi des prestations : points positifs, problèmes rencontrés et solutions apportées.

Le titulaire a une obligation générale d'insertion de clauses environnementales et sociales durant toute la mission. Il veillera à accompagner l'Université dans la rédaction de ces clauses tant dans les pièces contractuelles (CCAP, CCTP...) que dans les pièces de la procédure (règlement de consultation...)

Le titulaire accompagnera l'université dans la réunion de lancement des marchés.

Ils sont essentiels à la présentation d'une offre satisfaisante et au respect de l'égalité de traitement des candidats.

En cas d'allotissement, il peut être demandé au titulaire de produire des pièces distinctes par lot.

Le prestataire devra modifier ses pièces autant de fois qu'il lui sera demandé par l'Université

3.4.2 Livrables

DCE (Dossier de consultation des entreprises)

Rapport d'analyse des offres et présentation à la commission des marchés

Procédures et documents de suivi des marchés

Présentation synthétique

3.4.3 Phasage de la mission

La mission n°4 commence à la fin de la mission n°2. Le planning de cette mission est actuellement hypothétique et dépend de la notification de l'accord-cadre DAE. Le planning sera communiqué au lancement de la mission. La durée estimative de la mission est de 8 mois.

Pour cette phase, le titulaire s'engagera sur un planning aux délais contraints. Il devra ainsi réaliser le DCE des marchés subséquents dans un délai de 10 jours. Et respecter des délais de relecture de 7 jours.

Le titulaire devra également respecter le calendrier des instances interne qui lui sera communiqué en cours de mission. Les livrables devront donc être communiqués 72h à l'avance afin que l'université puisse assurer une relecture et demande des éventuelles corrections ou précisions.

3.5 Aide à l'adhésion au marché de nettoyage de l'UGAP

Durant cette troisième phase, l'AMO a pour objectif d'accompagner la DALOE et le service des marchés dans la phase d'adhésion au marché de nettoyage de l'UGAP. Cette phase prend fin à la reprise du personnel du marché.

3.5.1 Description de la mission

Actuellement, l'Université s'est engagée dans une volonté de renouveler son marché de nettoyage le cadre du marché de la centrale d'achat UGAP via son offre : Nouveau Modèle de Propreté (NMP).

<https://www.ugap.fr/services-7/entretien-et-gestion-des-batiments-24/proprete-et-hygiene-des-locaux-22513?totalNews=1>

Dans le cadre de cette phase, l'AMO aura vocation à accompagner l'établissement dans la traduction de la définition du besoin au sein du marché de l'UGAP.

Il réalisera un accompagnement sur les postes suivants :

- Rédaction du besoin techniques et toutes les annexes utiles pour la définition du besoin
- Aide à la qualification du besoin et visite de site
- Un accompagnement aux réponses aux questions posées par le titulaire du marché de l'UGAP et éventuelles régularisations et précisions, ainsi que la modification des pièces de la définition du besoin
- Analyse de l'offre (qualité et cohérence) et rédaction du rapport d'analyse sur l'offre UGAP
- Analyse des économies d'achats
- Participation et présentation à la commission des marchés de l'analyse de l'offre
- Accompagnement de l'université dans les réunions avec le titulaire et/ou l'UGAP

En lien avec les éléments du marché de l'UGAP, le titulaire devra détailler les moyens mis en place pour assurer un suivi qualité des prestations de propreté : satisfaction de l'utilisateur, respect des horaires... Un système de suivi devra être proposé (tableau de bord, application ou rapports réguliers) pour faciliter le suivi des prestations : points positifs, problèmes rencontrés et solutions apportées.

Le titulaire a une obligation générale d'insertion de clauses environnementales et sociales durant toute la mission. Il veillera à accompagner l'Université dans la présence de ces clauses au sein du marché de l'UGAP.

Le titulaire accompagnera l'université dans la réunion de lancement des marchés.

Pour le marché de propreté, il accompagnera l'Université durant toute la phase de reprise du personnel. Le titulaire devra s'assurer que le personnel affecté aux prestations est suffisant et bien formé. Il s'assurera également du respect des horaires et des temps de repos et des conditions contractuelles du personnel repris. Il mettra en place un suivi afin de prévenir tout risque de surcharge de travail, de harcèlement et de discrimination.

Le titulaire devra ainsi solliciter, auprès du prestataire actuel, la transmission de tous les éléments d'information concernant la reprise du personnel. Ces éléments devront permettre à l'Université de respecter son obligation de communication des informations relatives au personnel à reprendre. Ils sont essentiels à la présentation d'une offre satisfaisante et au respect de l'égalité de traitement des candidats.

Les éléments à communiquer sont fixés par les textes, la jurisprudence, la pratique...et peuvent être :

- Le nombre de salariés à reprendre (et non pas seulement leur équivalent temps plein)
- La nature des contrats à reprendre.
- Les avantages dont disposent les personnels, leur expérience, leur ancienneté et leur qualification.
- Toutes autres informations susceptibles de faire évoluer de manière non négligeable la charge salariale.

L'AMO devra, dans la mesure du possible, contrôler la véracité des éléments transmis par le prestataire.

En cas d'allotissement, il peut être demandé au titulaire de produire des pièces distinctes par lot.

Le prestataire devra modifier ses pièces autant de fois qu'il lui sera demandé par l'Université.

3.5.2 Livrables

Dossier technique de définition du besoin

Compte-rendu de réunion

Rapport d'analyse de l'offre et présentation à la commission des marchés

Procédures et documents de suivi du marché

Présentation synthétique

3.5.3 Phasage de la mission

La mission n°5 commence à la fin de la mission n°2. La durée estimative de la mission est de 5 mois.

Pour cette phase, le titulaire s'engagera sur un planning aux délais contraints. Il devra ainsi réaliser son dossier technique de définition du besoin dans un délai de 10 jours. Et respecter des délais de relecture de 7 jours.

Le titulaire devra également respecter le calendrier des instances interne qui lui sera communiqué en cours de mission. Les livrables devront donc être communiqués 72h à

l'avance afin que l'université puisse assurer une relecture et demande des éventuelles corrections ou précisions.

3.6. Accompagnement du suivi des marchés sur la première année

Durant cette sixième phase, l'AMO a pour objectif d'accompagner la DALOE dans le suivi des marchés sur la première année.

3.6.1 Description de la mission

Le titulaire accompagne l'Université dans le suivi d'exploitation du contrat. Il propose des ajustements et/ou améliorations en concertation avec les services de l'Université et les prestataires. En fonction du scénario retenu, le titulaire devra détailler les moyens mis en place pour assurer un suivi qualité des prestations de propreté et d'accueil : satisfaction de l'utilisateur, respect des horaires...) Un système de suivi devra être proposé (tableau de bord, application ou rapports réguliers) pour faciliter le suivi des prestations : points positifs, problèmes rencontrés et solutions apportées.

L'accompagnement s'effectuera sur cinq réunions par année.

Le titulaire aura à charge sur ces cinq dates :

- l'animation de la réunion
- la réalisation d'un contrôle qualité et suivi des prestations sur site
- la rédaction des comptes rendus (réunion + contrôle)
- l'identification des actions correctives et pénalités si nécessaires
- la veille au respect des clauses environnementales et sociales
- l'analyse des conditions de travail du personnel de ménage et la mise en place de mesures visant à réduire la pénibilité des tâches.

Il devra faire vivre les éléments de contrôles des marchés et réaliser des propositions de modifications si cela semble nécessaire ou sur demande de l'université.

3.6.2 Livrables

5 réunions de travail avec les comptes rendus de réunions

3.6.3 Phasage de la mission

La mission n°4 commence à la fin de la mission n°3 ou 4. La mission prendra fin à la fin de la première année du contrat.

3.7. Accompagnement du suivi des marchés sur la deuxième année

Durant cette septième phase, l'AMO a pour objectif d'accompagner la DALOE dans le suivi des marchés sur la deuxième année.

3.7.1 Description de la mission

Le titulaire accompagne l'Université dans le suivi d'exploitation du contrat. Il propose des ajustements et/ou améliorations en concertation avec les services de l'Université et les prestataires. En fonction du scénario retenu, le titulaire devra détailler les moyens mis en place pour assurer un suivi qualité des prestations de propreté et d'accueil : satisfaction de l'utilisateur, respect des horaires...) Un système de suivi devra être proposé (tableau de bord, application ou rapports réguliers) pour faciliter le suivi des prestations : points positifs, problèmes rencontrés et solutions apportées.

Le titulaire aura à charge sur ces cinq dates :

- l'animation de la réunion
- la réalisation d'un contrôle qualité et suivi des prestations sur site
- la rédaction des comptes rendus (réunion + contrôle)
- l'identification des actions correctives et pénalités si nécessaires
- la veille au respect des clauses environnementales et sociales
- l'analyse des conditions de travail du personnel de ménage et la mise en place de mesures visant à réduire la pénibilité des tâches.

Il devra faire vivre les éléments de contrôles des marchés et réaliser des propositions de modifications si cela semble nécessaire ou sur demande de l'université.

3.7.2 Livrables

5 réunions de travail avec les comptes rendus de réunions

3.7.3 Phasage de la mission

La mission n°7 commence à la fin de la mission n°6. La mission prendra fin à la fin de la deuxième année du contrat.

3.8. Accompagnement du suivi des marchés sur la troisième année

Durant cette huitième phase, l'AMO a pour objectif d'accompagner la DALOE dans le suivi des marchés sur la troisième année.

3.8.1 Description de la mission

Le titulaire accompagne l'Université dans le suivi d'exploitation du contrat. Il propose des ajustements et/ou améliorations en concertation avec les services de l'Université et les prestataires. En fonction du scénario retenu, le titulaire devra détailler les moyens mis en place pour assurer un suivi qualité des prestations de propreté et d'accueil : satisfaction de l'utilisateur, respect des horaires...) Un système de suivi devra être proposé (tableau de bord, application ou rapports réguliers) pour faciliter le suivi des prestations : points positifs, problèmes rencontrés et solutions apportées.

L'accompagnement s'effectuera sur cinq réunions par année.

Le titulaire aura à charge sur ces cinq dates :

- l'animation de la réunion
- la réalisation d'un contrôle qualité et suivi des prestations sur site
- la rédaction des comptes rendus (réunion + contrôle)
- l'identification des actions correctives et pénalités si nécessaires
- la veille au respect des clauses environnementales et sociales
- l'analyse des conditions de travail du personnel de ménage et la mise en place de mesures visant à réduire la pénibilité des tâches.

Il devra faire vivre les éléments de contrôles des marchés et réaliser des propositions de modifications si cela semble nécessaire ou sur demande de l'université.

3.8.2 Livrables

5 réunions de travail avec les comptes rendus de réunions

3.8.3 Phasage de la mission

La mission n°8 commence à la fin de la mission n°7. La mission prendra fin à la fin de la troisième année du contrat.

3.9. Accompagnement du suivi des marchés sur la quatrième année

Durant cette neuvième phase, l'AMO a pour objectif d'accompagner la DALOE dans le suivi des marchés sur la quatrième année.

3.9.1 Description de la mission

Le titulaire accompagne l'Université dans le suivi d'exploitation du contrat. Il propose des ajustements et/ou améliorations en concertation avec les services de l'Université et les prestataires. En fonction du scénario retenu, le titulaire devra détailler les moyens mis en place pour assurer un suivi qualité des prestations de propreté et d'accueil : satisfaction de l'utilisateur, respect des horaires...) Un système de suivi devra être proposé (tableau de bord, application ou rapports réguliers) pour faciliter le suivi des prestations : points positifs, problèmes rencontrés et solutions apportées.

L'accompagnement s'effectuera sur cinq réunions par année.

Le titulaire aura à charge sur ces cinq dates :

l'animation de la réunion

la réalisation d'un contrôle qualité et suivi des prestations sur site

- la rédaction des comptes rendus (réunion + contrôle)
- l'identification des actions correctives et pénalités si nécessaires
- la veille au respect des clauses environnementales et sociales
- l'analyse des conditions de travail du personnel de ménage et la mise en place de mesures visant à réduire la pénibilité des tâches.

Il devra faire vivre les éléments de contrôles des marchés et réaliser des propositions de modifications si cela semble nécessaire ou sur demande de l'université.

3.9.2 Livrables

5 réunions de travail avec les comptes rendus de réunions

3.9.3 Phasage de la mission

La mission n°9 commence à la fin de la mission n°8. La mission prendra fin à la fin de la quatrième année du contrat.

Article 5 : Obligations d'informations de l'Université

L'Université s'engage à communiquer tous les documents ou informations (hors éléments confidentiels) essentielles à l'élaboration des marchés publics.

Toutefois, le prestataire sera tenu de vérifier ces informations et ne pourra invoquer une quelconque omission ou erreur dans les informations transmises pour justifier une incohérence, erreur ou contradiction dans le contenu du cahier des charges.

Article 6 : Obligation d'impartialité du titulaire

Le titulaire réalise sa mission de manière impartiale. Il ne devra en aucun cas apporter un avantage à certains prestataires. Il a une obligation de déclaration d'intérêt auprès de l'université s'il se trouve dans un cas de conflit d'intérêts avec un des titulaires des marchés.

Article 7 : Délais

7.1 Généralités

Le Titulaire a une obligation de résultat et de conseil vis-à-vis de l'Université. Cet objectif doit être en conformité au présent CCTP. Il mettra en œuvre de sa propre autorité, et sous sa seule responsabilité, tous les moyens compatibles avec l'activité de l'Université.

Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité, qui reste pleine et entière. En conséquence, tous les moyens et modalités ne sont pas limitatifs.

Le Titulaire mettra en œuvre tous les moyens humains et techniques, qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions. En outre, l'avis ou l'acceptation de l'Université sur une décision concernant l'organisation, ainsi que les informations orales ou documents fournis par lui, ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Les périodes de congés annuels ne donnent droit à aucune diminution ou restriction de quelque nature qu'elle soit des fréquences et des prestations.

7.2 Planning de la mission

Un planning indicatif de la mission est présenté en annexe du CCTP.

Si le titulaire s'engage sur un planning mieux-disant (plus court dans les délais), l'université pourra retenir son planning.

Autant que de besoin l'université pourra demander au titulaire une actualisation du planning de sa mission. Sur demande de l'Université ; le titulaire sera dans l'obligation de fournir un nouveau planning dans les 48h.

7.3 Délais de remise des livrables

Le titulaire s'engage sur les délais maximums suivants :

- Remise de comptes rendus de réunion dans un délai de 48h.
- Correction des livrables dans un délai de 48h.

- Communiquer les rapports et dossiers 72h avant les réunions de présentation.

Le titulaire peut s'engager sur des délais mieux-disants dans son offre.

Sur demande, le titulaire peut solliciter des délais supplémentaires à l'Université. L'Université se réserve le droit de prolonger les délais.

ANNEXES AU CCTP

Annexe 1 : Plan de l'Université

Annexe 2 : Calendrier Universitaire 2024-2025 à titre indicatif

Annexe 3 : Dossier de consultation du marché de propreté

Annexe 4 : Dossier de consultation du marché d'accueil