

MARCHES PUBLICS DE PRESTATIONS DE SERVICES

UNIVERSITE Clermont Auvergne

63006 CLERMONT-FERRAND



Marché n°2025DAC0021L01/L07

PRESTATIONS DE MEDIATION

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

LOT 6 **Prestations de médiation Puy de Dôme**

SOMMAIRE

Article premier – Objet, forme, et durée du marché

- 1.1 Objet des prestations
- 1.2 Eléments d'appréciations du mémoire technique du candidat

Article 2 – Description des prestations

- 2.1 Prestations exceptionnelles ou ponctuelles d'agent de médiation à prix unitaires

Article 3– Contrôle des prestations et pénalités

- 3.1 Contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations
- 3.2 Réfactions et Pénalités

Article 4- Personnel

- 4.1 Dispositions générales
 - 4.1.1 Planning et organisation des heures des agents
- 4.2 Mesures d'hygiène, de sécurité et de prévention
- 4.3 Liste nominative du personnel
- 4.4 Comportement du personnel
- 4.5 Vêtements de travail
- 4.6 Effectif et formation du personnel
- 4.7 Mesures d'éviction et de remplacement du personnel
- 4.8 Etendue des obligations prévues au présent article
- 4.9 Moyens mis à disposition par l'Université ou un des membres du groupement ou un des membres du groupement
- 4.10 Moyens fournis par le prestataire

Article 5 – Grèves et arrêts de travail

Article 6 – Mise en place du marché

Article 1- Objet, forme, et durée du marché

1.1 OBJET DES PRESTATIONS D'ACCUEIL

Les stipulations du présent document concernent les prestations désignées ci-dessous

Prestations ponctuelles d'agent de médiation pour l'ensemble des sites l'UCA, de l'Institut National Polytechnique de Clermont Auvergne, et du CROUS Clermont Auvergne du Puy de Dôme notamment :

- **La Rotonde** : 26, Avenue Léon Blum – 63000 Clermont Ferrand
- **Villa Morand** (Présidence de l'Université ou un des membres du groupement ou un des membres du groupement) : 49, Boulevard François Mitterrand - 63000 Clermont-Ferrand
- **Villa Blatin** : 36 bis, boulevard cote Blatin - 63000 Clermont-Ferrand
- **Jaude** : 11 Boulevard Charles de Gaulle - 63000 Clermont-Ferrand
- **Mitterrand** (Ecole de Droit) : 41, Boulevard François Mitterrand - 63002 Clermont-Ferrand
- **Gergovia** : 29, Boulevard Gergovia - 63000 Clermont-Ferrand
- **Carnot** : 34, Avenue Carnot – 63000 Clermont Ferrand
- **Chamalières** (INSPE) : 36, Avenue Jean Jaurès - 63400 Chamalières
- **Maison des Sciences de l'Homme** : 4, rue Ledru – 63000 Clermont Ferrand
- **KAP** : 5 rue Kessler – 63000 Clermont-Ferrand
- **Estaing** : 2 rue de Braga – 63110 Clermont-Ferrand
- **Station biologique** : Rue du lavoir 63610 Besse et St Anastaise
- **Lafayette** : 1, Boulevard Lafayette 63000 Clermont-Ferrand
- **Dunant** : 28 place Henri Dunant - 63000 Clermont-Ferrand
- **LNH** : 58, rue Montalembert - 63000 Clermont-Ferrand
- **SUAPS** : 15 bis rue Poncillon - 63000 Clermont-Ferrand
- l'ensemble des bâtiments du campus universitaire des Cézeaux dont l'entrée principale est : 24 avenue des Landais – 63170 Aubière
- **l'Institut National Polytechnique (INP) Clermont Auvergne** constitué des écoles d'ingénieurs SIGMA (27 rue Roche Genès -Campus des Cézeaux 63178 Aubière), Polytech (2, avenue Blaise Pascal - 63170 Aubière) et ISIMA (1, rue de la Chebarde - 63170 Aubière) et du Pôle Commun « Polytech-Isima » (2, rue de Chebarde - 63170 Aubière).
- **les restaurants CROUS** situés sur le Campus de Cézeaux : Restaurant le Saxo (Maison de la Vie Universitaire – mail Vasarely) / Restaurant Universitaire des Cézeaux (la Véranda et Les Hauts de l'Artière) – 27, avenue Blaise Pascal - 63170 Aubière / Restaurant de l'IUT des Cézeaux
- **les résidences CROUS** situées sur la commune d'Aubière : résidence Pasteur – 29, avenue Blaise Pascal – 63170 Aubière / résidence Les Meuniers - 1, avenue Blaise Pascal – 63170 Aubière / Résidence Cézeaux Cité 1 – 35, rue Roche-Genès -63170 Aubière / Résidence Cézeaux Cité 2 – 15, rue Roche-Genès - 63170 Aubière / Studios 20 - 17, rue Roche-Genès - 63170 Aubière / Studios 21 - 19, rue Roche-Genès -63170 Aubière / Studios 22 - 21, rue Roche-Genès -63170 Aubière

1.2 ELEMENTS D'APPRECIATIONS DU MEMOIRE TECHNIQUE DU CANDIDAT

Le mémoire technique des dispositions que le prestataire se propose d'adopter pour l'exécution du contrat devra comprendre les éléments d'appréciation suivants : moyens humains, formation, moyens techniques, organisation, encadrement de proximité des prestations, mise en place des prestations, certifications ou agréments détenues par le prestataire ...

Ces éléments seront suffisamment détaillés pour que l'Université puisse facilement évaluer l'offre technique du candidat.

L'Université ou un des membres du groupement sera particulièrement regardante sur :

La société prestataire doit posséder un dispositif électronique professionnel permettant de

contrôler l'horodatage de la prise et fin de service de ses agents, ainsi que pour les prestations récurrentes un dispositif de géolocalisation (+ altimétrie ou pointeaux), du personnel et des véhicules utilisés lors des prestations pour le compte de l'UCA. Ces données doivent être fournies à l'UCA chaque fois que cette dernière en fait la demande.

Le prestataire devra fournir obligatoirement à l'UCA les diplômes des formations initiales (SSIAP/SST), ainsi que les attestations de formations continues correspondantes, 15 jours maximum après le début du marché, lors de nouvelles embauches ou lors d'une demande de l'UCA, pour l'ensemble des agents effectuant des missions.

Le prestataire s'engage à ne pas missionner un agent sur une prestation si ce dernier n'a pas les compétences requises et/ou n'est plus à jour de la formation continue pour effectuer la mission conformément à la réglementation en vigueur.

Si le prestataire engage un agent ayant le statut d'étudiant à l'UCA ou l'INP ou du CROUS, ce dernier ne pourra être affecté à un site / Bâtiment où l'étudiant reçoit des cours ou passe des examens ou encore où il est hébergé.

Les agents du prestataire effectuant une mission sur un site des membres du groupement doivent obligatoirement connaître ce dernier. Si cela n'est pas le cas, le prestataire doit organiser en relation avec l'UCA ou des membres du groupement un tuilage en amont de la date de prestation. Ce tuilage est à la charge du prestataire.

Le prestataire devra fournir à l'UCA la mise à jour des compétences de ses agents au fil de l'eau et obligatoirement avant la prochaine mission effectuée au sein des différents sites.

Les agents du prestataire devront détenir les compétences nécessaires et la tenue conforme en fonction des missions demandées conformément à la réglementation en vigueur. Les agents devront être en tenue avant l'heure de début de leur mission.

L'UCA, l'INP ou le CROUS peuvent à tout moment lors d'une prestation effectuer au sein de l'Université ou un des membres du groupement, demander aux agents présents de fournir tous les justificatifs liés à leurs compétences (carte, diplômes, identité)

Lors de prestations ponctuelles, le prestataire devra transmettre par voie électronique les mains courantes réglementaires, réalisées par ses agents dans les 24 heures maximum aux personnes désignées par l'UCA (sauf si anomalie, dans ce cas la main courante est transmise à l'issue de la prestation et pourra être complétée par un appel téléphonique à un personnel de l'UCA suivant consignes).

Si l'entreprise prestataire utilise des véhicules à énergie rechargeables pour effectuer les missions, cette dernière doit organiser de façon que la charge de ses véhicules permette d'effectuer sans interruption la totalité de la durée des prestations demandées (rondes, interventions...). La recharge électrique du véhicule est à la charge du prestataire.

L'entreprise prestataire doit disposer d'un parc de postes radio professionnels suffisant en quantité et dont la portée est conforme à la réglementation en vigueur (cf article MS71 du Règlement de sécurité contre l'incendie). Des oreillettes doivent pouvoir être mis à disposition si nécessaire.

Pendant la durée de toutes prestations, un cadre de permanence de l'entreprise prestataire doit être joignable par téléphone à tout moment.

L'entreprise prestataire devra démontrer dans son dossier technique de candidature au marché sa capacité factuelle à répondre à toutes les demandes du CCTP (prestations récurrentes et ponctuelles).

Article 2 : Description des prestations

2.1 PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES OU PONCTUELLES D'AGENT DE MEDIATION A PRIX UNITAIRES

Ces prestations sont effectuées au fur et à mesure des besoins et correspondent à des besoins ponctuels. Elles sont réalisées sur bon de commande suivant les tarifs inscrits dans le bordereau des prix unitaires des prestations exceptionnelles ou ponctuelles de médiation.

Les agents devront obligatoirement utiliser le badge et/ou le Pass Général dédié au bâtiment lors de la prestation. Ces badges et/ou ces Pass Généraux des bâtiments seront fournis par l'UCA ou un des membres du groupement.

Ces prestations nécessitent donc la mise à disposition :

- d'un agent de médiation en semaine horaire de journée ou horaire de nuit et les weekends et jours fériés horaire de journée ou horaire de nuit

Missions susceptibles d'être demandées à un agent de sécurité médiateur

Veiller par le dialogue et l'écoute active à faire respecter les règles établies et éviter ainsi le recours à la force. Intervenir dans des situations de tension ou de conflit afin de favoriser le dialogue, prévenir les malentendus, et trouver des solutions acceptables pour toutes les parties afin de désamorcer le conflit.

Article 3 – Contrôle des prestations et pénalités

3.1 CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

Liaison avec le titulaire

La société prestataire nommera un interlocuteur unique entre la société et l'UCA pour l'ensemble des prestations

Une réunion mensuelle sera obligatoirement proposée par la société prestataire (visio / Tél / Présentiel suivant le volume de sujets à traiter à l'appréciation de l'UCA) pour faire le point sur les prestations réalisées et les prestations à venir

3.2 REFACTIONS ET PENALITES

La mauvaise exécution ou l'exécution partielle des prestations pourra donner lieu à des pénalités.

Les éléments pouvant donner lieu à des pénalités sont détaillés dans le CCAP. Cela concerne :

Horaires non respectés

Non-conformité Matériel/Tenue vestimentaire par rapport à la réglementation en vigueur

Défauts de Formation et/ou non diffusion de l'ensemble des pièces administratives liées à la formation précisée dans le CCTP

Atteintes aux matériel - locaux client

Défaillances dans l'exécution de la prestation

Article 4 – Personnel

4.1 DISPOSITIONS GENERALES

Le titulaire doit respecter la réglementation en vigueur notamment la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité et appliquer à ses agents les textes relatifs aux activités de surveillance, de gardiennage.

En application de l'article L1224-1 du code du travail relatif à la reprise du personnel ; la liste des agents transférables sera communiquée et jointe au dossier de consultation du marché.

L'ensemble de la législation est réputé connu du candidat et leurs dispositions tenues pour contractuelles.

4.1.1 PLANNING ET ORGANISATION DES HEURES DES AGENTS

Pour les prestations ponctuelles, anticipées par le pouvoir adjudicateur d'au moins 8 jours, le prestataire devra organiser le planning de ses agents de sorte qu'aucun surcoût lié à l'obligation inscrits dans les avenants actuels et futurs à l'accord collectif relatif à la durée minimale d'une période de travail du 1er avril 2021 soit imputé au pouvoir adjudicateur (Université ou à un membre du groupement de commande).

En effet, le pouvoir adjudicateur devra se faire facturer uniquement les heures réellement effectuées.

4.2 MESURES D'HYGIENE, DE SECURITE ET DE PREVENTION

Les dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 sont applicables, en ce qui concerne les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité, aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Le titulaire procède si nécessaire, avant le commencement des prestations, à une information sur les risques particuliers encourus et les mesures de prévention envisagées. Cette information fait l'objet d'un procès-verbal transmis à l'Université ou un des membres du groupement par le titulaire dans le mois qui suit la date d'effet de l'acte valant début d'exécution des prestations.

4.3 LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL

Le titulaire doit fournir impérativement, avant tout commencement d'exécution du marché et à toute demande de l'Université ou un des membres du groupement, une liste comportant le nom et le prénom des agents assurant la prestation. **Celle-ci sera actualisée, si besoin est.**

4.4 COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Le personnel du titulaire doit faire preuve à tout instant d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers. L'usage des matériels et des équipements contenus à l'intérieur des locaux de l'Université ou d'un des membres du groupement lui est interdit ; c'est notamment le cas des appareils de téléphone, de télécopie, des machines à photocopier, à reproduire, des ordinateurs ainsi que tous les consommables de bureau tels que papiers, cartouches, machine à café et café, etc.... Cette disposition ne concerne pas les matériels et

équipements strictement nécessaires à l'exécution des prestations (ex: extincteurs, SSI), ni les prestations récurrentes.

4.5 VETEMENTS DE TRAVAIL

Le titulaire doit doter son personnel d'un vêtement de travail et, éventuellement de protection, dont le type et la couleur sont agréés par la personne responsable du marché. Les vêtements de travail et de protection sont tenus en permanence dans un état de parfaite propreté. Le vêtement de travail et/ou l'équipement de protection individuelle doit être conforme à la réglementation en vigueur

4.6 EFFECTIF ET FORMATION DU PERSONNEL

L'effectif en personnel mis en place par le prestataire devra être suffisant pour répondre aux besoins de l'Université ou un des membres du groupement ou un des membres du groupement.

Selon la prestation, les agents devront être titulaire et à jour des qualifications nécessaires. Ils doivent faire preuves d'une capacité d'initiative dans le cadre des missions, d'analyse des risques et une grande disponibilité. Ils doivent être respectueux des horaires et avoir une faculté de communication orale et écrite correcte.

Le titulaire s'engage pendant toute la durée du marché à prendre en charge la formation des agents, formation d'un nouvel agent, ou besoin complémentaire en formation.

4.7 MESURES D'EVICION ET DE REMPLACEMENT DU PERSONNEL

L'Université ou un des membres du groupement se réserve le droit, sans indemnités, d'exiger à tout moment l'éviction d'une personne participant à l'exécution des prestations pour insubordination, incapacité, défaut de probité, refus de présenter ou non possession de sa carte professionnelle dans le cadre d'une mission de sureté, ... Cette mesure s'applique aux salariés et préposés du titulaire ainsi qu'à ceux de ses sous-traitants. Cette mesure est de portée générale et définitive.

L'Université ou un des membres du groupement peut également demander à tout moment, sans délai et sans avoir à motiver sa décision, le déplacement d'un salarié du titulaire ou de ses sous-traitants. Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec ses salariés, ses préposés ou sous-traitants qui trouveraient leur source dans une décision de remplacement, de déplacement ou d'éviction.

4.8 ETENDUE DES OBLIGATIONS PREVUES AU PRESENT ARTICLE

Les obligations qui sont prévues aux différents alinéas de l'article 6 s'appliquent aux salariés, préposés, sous-traitants, intérimaires du titulaire.

Le titulaire s'engage à les leur communiquer avant le début des prestations qu'ils doivent assurer.

4.9 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR L'UNIVERSITE OU UN DES MEMBRES DU GROUPEMENT OU UN DES MEMBRES DU GROUPEMENT

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Université ou un des membres du groupement mettra à la disposition des agents du titulaire les locaux nécessaires.

Le matériel nécessaire pour l'accès des bâtiments sera fourni par l'Université ou un des

membres du groupement (trousseaux de clefs, pass généraux, badges).

4.10 MOYENS FOURNIS PAR LE PRESTATAIRE

Le prestataire fournira :

- Les moyens humains et ayant les compétences nécessaires à la réalisation des prestations demandées
- Dispositif de protection du travailleur isolé : le prestataire mettra à la disposition de l'agent en situation de travailleur isolé les moyens nécessaires exigés par la réglementation en vigueur
- Si la prestation le nécessite, le prestataire devra s'équiper de moyen de communication radio type talkie-walkie. Cet appareil pourra être complété d'oreillettes, ou tout autre matériel nécessaire à la réalisation de la prestation (compteuses, détecteurs métaux...)

Article 5 – Grèves et arrêts de travail

En cas d'arrêt de travail ou de grève de son personnel ou de celui de ses sous-traitants, le titulaire est tenu d'assurer le service.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le Code du Travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne constitue, en aucun cas, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant la rétribution du titulaire par l'Université ou un des membres du groupement.

Article 6 – Mise en place du marché

Avant le démarrage des prestations une réunion de cadrage aura lieu en présence du titulaire du marché ou de son représentant ainsi qu'un tuilage obligatoire comprenant :

- Visite obligatoire des sites ayant une prestation récurrente avec les personnes en charge de ces bâtiments.

Au cours de cette réunion, des éléments complémentaires seront apportés au titulaire pour favoriser la bonne exécution du marché.

Les documents sont susceptibles d'évoluer en fonction des mouvements de service, ils seront alors remis à jour. Si l'Université ou un des membres du groupement ne procède pas à la mise à jour, le titulaire devra la réclamer au moins une fois par an.