

Direction des Achats

Service achats de fournitures, services et prestations intellectuelles

Pôle Transversal

FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)****Acheteur :****Sorbonne Université**

Représenté par :

La Présidente de Sorbonne Université**Direction des Achats****Service Achats de Fournitures, Services et Prestations Intellectuelles**

18, Rue de la Sorbonne - 75005 Paris Cedex 05

Adresse postale : 1, rue Victor Cousin - 75230 Paris Cedex 05

OBJET DU MARCHE**Prestations de service de transport de personnes à mobilité réduite (TPMR) pour les agents
de Sorbonne Université**

SOMMAIRE

ARTICLE 1^{ER} : OBJET DU MARCHÉ PUBLIC	3
ARTICLE 2 : MODALITES ET DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS	3
2.1 : DEFINITION DES PRESTATIONS RECURRENTES ET PONCTUELLES	3
2.2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
2.3 : PERIMETRE D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	4
2.4 : MODALITES RELATIVES À LA BONNE EXECUTION DE LA PRESTATION	5
2.4.1 : GESTION DES PRESTATIONS	5
2.4.2 : STANDARD TELEPHONIQUE ET MOYENS DE COMMUNICATION	5
2.4.3 : SUPPORTS TECHNIQUES ET OPERATIONNEL	6
2.4.4 : MODALITES D'EXECUTION LIEES A LA PRESTATION ET OBLIGATION DES PARTIES	6
2.4.5 : COHERENCE DES CIRCUITS.....	7
ARTICLE 3 : RESPECT DE LA REGLEMENTATION	7
ARTICLE 4 : VEHICULES ET MATERIEL	8
4.1 CARACTERISTIQUES DES VEHICULES	8
4.2 ETAT DES VEHICULES	8
ARTICLE 5 : ECO-CONDUITE ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE	9
ARTICLE 6 : PERSONNEL DE CONDUITE	9
ARTICLE 7 : REUNION DE LANCEMENT	10
ARTICLE 8 : EVALUATION DES PRESTATIONS DÉLIVRÉES.....	10

ARTICLE 1^{ER} : OBJET DU MARCHÉ PUBLIC

Le présent marché a pour objet des prestations de transport domicile-travail, travail-domicile et d'autres trajets, de façon ponctuelle, au profit des agents en situation de handicap de Sorbonne Université.

ARTICLE 2 : MODALITES ET DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

2.1 : DEFINITION DES PRESTATIONS RECURRENTES ET PONCTUELLES

Le présent marché public a pour objet :

1) Des prestations récurrentes de transport domicile-travail, travail-domicile ;

Le transport domicile-travail et travail-domicile est une prestation devant se dérouler en deux phases chaque jour, à des heures définies à l'avance en fonction des horaires de service de la personne transportée :

- Aller : prise en charge de la personne à l'adresse de son domicile, étant attendu que par principe le chauffeur attend dans son véhicule sauf exception précisée dans l'annexe financière à l'acte d'engagement ou dans le bon de commande concerné, et dépôt de la personne à son lieu de travail ;
- Retour : prise en charge de la personne à son lieu de travail et dépôt de la personne à son domicile.

Pour les personnels concernés par le campus Pierre et Marie Curie, un point de dépose et de prise en charge est mis à la disposition du prestataire à l'intérieur du campus (entrée quai Saint Bernard).

Les données relatives aux personnels à prendre en charge dans le cadre de la prestation seront fournies au Titulaire du marché après la notification du marché. Ce tableau sera ajusté, le cas échéant, en fonction des besoins.

Les préconisations de transport adapté sont réalisées par le Service de la Médecine de Prévention pour une durée d'un an et sont réexaminées une fois par an avant échéance. Un réajustement des circuits est, le cas échéant, à envisager. Les modifications issues de ce réexamen annuel seront à valider par Sorbonne Université.

Le nombre d'agents concernés par des trajets réguliers en Ile-De-France varie et est estimé à 17 agents. Ce chiffre est donné à titre indicatif. Il pourra évoluer au cours du marché.

2) Des prestations ponctuelles de transport, d'autres trajets au profit des agents en situation de handicap de Sorbonne Université. Ces prestations peuvent également être étendues au transport de personnels non handicapés, sur autorisation du représentant du pouvoir adjudicateur.

Exemples : domicile-gare/aéroport ou trajet d'un centre à l'autre ou dans les locaux d'un partenaire.

Les prestations ponctuelles sont toujours motivées par des raisons professionnelles (réunions de travail, formation, convocations individuelles par la DGSA, par le Service de la Médecine de Prévention etc...). **Tout autre type de trajet, notamment à caractère non-professionnel, est strictement interdit dans le cadre du présent marché.**

Le titulaire est informé de ces prestations ponctuelles par le pouvoir adjudicateur une (1) semaine au moins avant la date prévue, sauf cas exceptionnel. Il sera précisé sur le bon de commande si le trajet est un aller et/ou retour, ainsi que les horaires auxquels il devra être exécuté.

Pour ce qui concerne les prestations ponctuelles exceptionnelles (délai de prévention inférieur à 1 semaine), le titulaire précise dans son cadre de réponse technique (CRT), les délais d'intervention sur lequel il s'engage pour répondre à ces demandes qui peuvent survenir à tout moment.

2.2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

L'ensemble des prestations de transport (récurrentes et ponctuelles) concernent le transport de personnels en activité professionnelle dont le taux d'invalidité est inférieur à 80 % et incluent obligatoirement, le cas échéant selon les besoins :

- Service de transport à la demande, dans les conditions de ponctualité, de confort et de sécurité ;
- La prise en charge :
 - D'un fauteuil roulant (pliable ou non – motorisé ou non) ;
 - D'une canne ;
 - D'un chien guide pour malvoyant ou non-voyant ;
 - D'un déambulateur.
- L'aide à la personne pour s'installer et sortir du véhicule de transport ;
- Mise à disposition, maintenance et renouvellement des moyens matériels nécessaires à l'exploitation du service.

Dans certains cas exceptionnels et précisés dans le bon de commande, le chauffeur pourra exécuter des sujétions particulières comme l'accompagnement du domicile au véhicule et/ou du véhicule au bureau et/ou véhicule au domicile.

Le titulaire assure la prestation demandée aux dates et horaires prévus par l'administration.

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation relative à l'exercice de sa profession, ainsi que les textes particuliers concernant le transport de personnes en situation de handicap.

Tous les véhicules doivent avoir satisfait à l'ensemble des contrôles techniques réglementaires à la date d'exécution de la prestation.

Les chauffeurs affiliés doivent non seulement répondre aux conditions légales et réglementaires exigées, mais aussi présenter toutes les garanties de moralité et de sobriété. En toutes circonstances, ils doivent faire preuve de courtoisie, d'amabilité et de discrétion envers les personnes transportées. Les usagers doivent être transportés assis, dans les meilleures conditions de régularité, de sécurité, de confort et de propreté du véhicule, tant intérieure qu'extérieure.

En cas de crise sanitaire, le Titulaire sera tenu de prendre en compte les mesures gouvernementales imposées mais aussi recommandées (distanciation, port du masque, respect strict des gestes barrières et application du protocole sanitaire prévu dans ce cadre) afin de garantir la sécurité du personnel transporté.

Le prestataire doit privilégier toutes solutions (optimisation des moyens) ou modèle d'organisation permettant de réduire le coût de la prestation et l'impact environnemental. Par exemple, les regroupements (covoiturage) sont à privilégier dès lors qu'ils sont envisageables et compatibles avec les données transmises, en particulier les horaires d'arrivée sur le lieu de travail et le temps total de trajet (maxi 1h15). Les covoiturages ne pourront être mis en œuvre que s'ils concernent exclusivement des agents de Sorbonne Université.

2.3 : PERIMETRE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations s'effectuent dans les limites administratives de la région Ile-de-France.

Les prestations à réaliser ont lieu principalement durant les jours ouvrés entre 6 heures 30 et 22 heures mais peuvent également, le cas échéant et de façon exceptionnelle, être exécutées durant les samedis, dimanches et jours fériés, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

La continuité des prestations doit être assurée par le titulaire en toutes circonstances et dans les meilleures conditions. Il lui appartient de mettre en place une procédure relai permettant, en cas de défaillance exceptionnelle, d'assurer la prestation prévue.

À ce titre et en cas de besoin, le titulaire pourra sous-traiter la prestation dans le respect des exigences du marché précisées au CCAP.

La rupture de la continuité du service ne sera acceptée que lors de la survenance d'un événement ayant le caractère de force majeure.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations dans les conditions prévues dans le CCTP et le CCAP.

2.4 : MODALITES RELATIVES À LA BONNE EXECUTION DE LA PRESTATION

Sorbonne Université communique au titulaire, lors de la réunion de lancement, la liste des personnels à transporter ainsi que les caractéristiques nécessaires à leur bonne prise en charge (adresse du domicile, lieu de travail, fréquence des transports, caractéristiques spécifiques, nécessité d'un véhicule adapté ou non, etc.). Ces données sont susceptibles d'être ajustées en cours de marché public.

2.4.1 : GESTION DES PRESTATIONS

Seules les prestations effectivement exécutées donnent droit à paiement.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre l'intégration des différents ajustements liés notamment à la gestion des jours chômés et des absences de l'agent au cours des périodes concernées. Sorbonne Université souhaite que la gestion par le prestataire des congés et absences soit efficace et simplifiée. Cette gestion doit permettre un suivi rigoureux des prestations côté Sorbonne Université et ainsi permettre la prise en charge au réel des prestations.

Le titulaire précise dans son offre (CRT) s'il met à la disposition du pouvoir adjudicateur un support de gestion informatique des prestations.

S'il dispose d'un tel outil, le titulaire détaille dans son offre technique les modalités de mise en place et de déploiement des applications nécessaires à l'utilisation du système de gestion informatique des demandes de prestations.

Le service de commande par support informatique ne peut être en situation d'indisponibilité plus de 8 heures cumulées chaque mois. L'indisponibilité est qualifiée en cas d'incapacité à réaliser, dans des conditions de bonne utilisation, une commande dans son intégralité (jusqu'à confirmation de la commande) via l'outil informatique.

Le titulaire décrit précisément dans son CRT comment il entend assurer cette gestion. Le titulaire s'attache à démontrer la simplicité de la solution et à démontrer que Sorbonne Université pourra atteindre son objectif de réduction des coûts et de bonne gestion de cette prestation.

Dans tous les cas, le titulaire devra obligatoirement mettre en place un standard de communication téléphonique en complément, respectant les exigences prévues à l'article 2.4.2 du présent CCAP.

2.4.2 : STANDARD TELEPHONIQUE ET MOYENS DE COMMUNICATION

Les usagers du service doivent pouvoir communiquer efficacement avec le prestataire notamment pour lui adresser les informations évoquées ci-dessus.

La communication entre la société et les utilisateurs du service ou la société et les donneurs d'ordre de Sorbonne Université doit se faire à tout moment pendant les jours ouvrés de la semaine et a minima de 6h30 à 19h.

Cette communication s'effectue via un numéro de téléphone unique et non surtaxé, qui sera doublé d'un e-mail ou d'une plateforme dédiée.

Lors d'une demande passée par appel téléphonique, le titulaire s'engage à ce que le temps d'attente de l'utilisateur au téléphone soit inférieur à 2 minutes avant prise en charge de son appel par un opérateur du titulaire. L'appel est obligatoirement non surtaxé.

L'appel téléphonique doit directement aboutir à un opérateur. La prise en compte via un système robotisé, sans interlocuteur, n'est pas acceptée. De même l'opérateur doit justifier d'une connaissance

suffisante de la langue française, caractérisée par la compréhension du langage nécessaire à l'accomplissement de la prestation et par sa capacité à s'exprimer sur les demandes.

2.4.3 : SUPPORTS TECHNIQUES ET OPERATIONNEL

Le Titulaire s'engage à fournir tous les appuis techniques et opérationnels aux fins de bonne réalisation des prestations. Tout le matériel et outillages, est fourni par le Titulaire ainsi que tous les consommables qui seraient nécessaire à la réalisation des prestations.

Le Titulaire ne pourra faire supporter à Sorbonne Université tous les surcoûts éventuels rencontrés en cours d'exécution de la prestation, rendue impérative pour sa bonne réalisation et le bon fonctionnement des équipements liés. Le Titulaire est réputé avoir couvert toutes les éventualités et les avoir intégrées dans son offre.

2.4.4 : MODALITES D'EXECUTION LIEES A LA PRESTATION ET OBLIGATION DES PARTIES

Chaque prestation doit faire l'objet d'un suivi de la part du titulaire jusqu'au moment de la dépose de l'utilisateur du service. Le titulaire doit s'assurer que le véhicule est bien arrivé au lieu de prise en charge et que le bénéficiaire du service prévu a été pris en charge.

Le personnel affecté par le titulaire à l'exécution de la mission confiée au titre du présent demeure en toutes circonstances placées sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives du titulaire.

Le Titulaire s'engage à informer Sorbonne Université de tout changement de personnes/ membre de l'équipe/ interlocuteur référent affectés pour réaliser la prestation, dès qu'il en a connaissance. Il s'engage en particulier, dès la connaissance du départ de ce membre/personnel, à désigner un remplaçant d'expérience et de compétences au moins équivalentes.

Sorbonne Université se réserve la faculté, à tout moment pendant l'exécution du marché public, de solliciter le remplacement de l'un des intervenants affectés à l'exécution des prestations pour des raisons dûment motivées par des raisons professionnelles. Le Titulaire s'engage, dans un délai maximum de dix jours calendaires à compter de la date de réception de la demande, à lui proposer un remplaçant d'expérience et de compétences au moins équivalentes ; à cet effet, il transmet à Sorbonne Université le curriculum vitae du remplaçant proposé.

Le titulaire prend toute disposition nécessaire pour assurer la poursuite sans interruption des prestations. Les coûts induits sont intégralement supportés par le Titulaire, qui fait également son affaire des éventuels litiges de toute nature avec son personnel qui trouveraient leur origine dans une demande de remplacement dûment motivée par des raisons professionnelles.

En définitive, il appartient notamment au Titulaire de maintenir, pendant toute la durée du marché et sans interruption, un niveau constant de compétence des intervenants et de qualité des prestations, conformément aux niveaux de qualité prévu dans l'offre du Titulaire.

En cas de retard exceptionnel (grèves, accident bloquant entièrement la circulation...), le chauffeur ou le personnel d'encadrement du prestataire, doit immédiatement prévenir la personne transportée et le représentant du pouvoir adjudicateur en indiquant le motif de ce retard. Le cas échéant, en cas de non prise en charge dans les délais initialement fixés par le titulaire, ce dernier devra reprendre contact avec le bénéficiaire du service pour lui demander s'il maintient sa demande de prestation.

En cas de grève ou de perturbations prévisibles du service, le Titulaire prend les mesures nécessaires afin d'assurer la continuité des prestations.

Toute modification, même temporaire, ou annulation est signalée au transporteur par la personne transportée.

L'utilisateur du service signale au titulaire ses dates de congés et d'absences en particulier pour raisons de santé.

Toute demande, la modification et/ou l'annulation d'une prestation doit être possible. Le titulaire aura défini dans son cadre de réponse technique (CRT) les modalités, délais maximum attachés à cette annulation et les conséquences financières attachées ou non de ces délais. Ces délais ne pourront être supérieurs à 4 heures pour une modification et 12 heures pour une annulation.

En cas de plaintes de la personne transportée, le représentant du pouvoir adjudicateur se rapprochera du représentant du titulaire pour un examen en commun du problème. Après cette concertation, si c'est estimé nécessaire en raison de défaillances professionnelles, le titulaire devra effectuer un changement de chauffeur. Ce changement de chauffeur ne donnera droit à aucune indemnité pour le titulaire.

En cas d'absence de l'usager au point de prise en charge, le transporteur est tenu d'attendre 10 minutes sur place et doit tenter de le joindre par téléphone pour lui signifier de rejoindre le véhicule dans ce laps de temps. Il n'est autorisé à quitter l'adresse de prise en charge qu'après un délai écoulé de 10 minutes après l'horaire de prise en charge initialement prévu.

En cas de retard du bénéficiaire de la course, lorsque l'attente du chauffeur est supérieure à dix (10) minutes, une indemnité complémentaire prévue à l'annexe financière s'applique dès la onzième minute à compter de l'heure de prise en charge déterminée. Cette indemnité complémentaire s'ajoute au montant de la course.

Dans les cas précités, le titulaire est tenu d'informer le représentant du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire facture ce délai d'attente de 10 minutes du montant forfaitaire qu'il a défini dans le bordereau de prix (BPU), en plus du prix du trajet.

Le chauffeur doit respecter l'horaire de prise en charge et l'itinéraire défini.

2.4.5 : COHERENCE DES CIRCUITS

Le titulaire produira pour chaque jour de la semaine la carte des transports qu'il souhaite mettre en œuvre avec la mise en place des circuits. Il indiquera les temps de trajets par circuit et pour chaque personne transportée. Le titulaire propose une carte de transports journalière (mise en place des circuits) en prenant l'hypothèse que le service est réalisé à 100 % (hors congés, maladie...).

Les temps de trajets par agent du lieu de prise en charge au point de dépose ne doivent pas dépasser 1h15, sauf temps de trajet incompressible (exemple d'un agent habitant à plus d'1h15 du lieu de dépose).

Les temps de trajets se calculent du lieu de prise en charge de la personne transportée jusqu'au lieu de dépose. L'itinéraire doit être le plus court en distance parcourue, entre le domicile et le lieu de travail de la ou les personnes transportées ou entre deux points de prise en charge, le cas échéant. Le calcul du nombre de kilomètres s'effectue sur un trajet au plus court déterminé via une application WEB de calcul d'itinéraires.

Le titulaire précise clairement comment il a procédé au calcul des temps de trajet demandés.

Le calcul du prix d'un nouveau circuit doit être décomposé et proposé au pouvoir adjudicateur pour information et validation.

ARTICLE 3 : RESPECT DE LA REGLEMENTATION

Le Titulaire s'engage à exécuter les services qui lui sont confiés par Sorbonne Université conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment :

- des prescriptions du code de la route et des textes pris pour son application, et en particulier celles relatives au port obligatoire de la ceinture de sécurité, à la vitesse, à l'alcoolémie ;
- des dispositions réglementaires en matière de transport public de voyageurs ;
- des dispositions réglementaires imposant l'inscription au Registre des Entreprises de Transport Public Routier de Personnes en application ;
- de la législation et de la réglementation sociale en matière de transport public routier de voyageurs ;

- de toutes réglementations actuelles et futures applicables au transport public. Le Titulaire est tenu de respecter ses obligations en matière de formation des conducteurs et de la réglementation sociale. Il est par ailleurs soumis aux obligations découlant du Code de la Route et du Code du Travail.

ARTICLE 4 : VEHICULES ET MATERIEL

4.1 CARACTERISTIQUES DES VEHICULES

Les obligations prévues au présent article s'appliquent exclusivement aux véhicules effectivement affectés à l'exécution du service de transport de personnes à mobilité réduite, y compris les véhicules de remplacement.

Les véhicules sont mis à disposition par le Titulaire. Le parc servant à l'exécution des prestations objet du présent marché doit comprendre des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur.

Le titulaire s'engage à ce qu'à minima 30 % des courses commandées soient réalisées au moyen de véhicules électriques, hybrides ou hybrides rechargeables à faibles émissions de dioxyde de carbone, sous réserve de leur compatibilité avec les contraintes techniques et fonctionnelles propres au transport de personnes à mobilité réduite.

Cette exigence s'inscrit dans la logique des critères MPE de l'Union européenne applicables aux services de mobilité, relatifs à la réduction des émissions de CO₂.

Les véhicules devront être équipés de certificat qualité de l'air de catégorie Crit'Air1.

Le titulaire s'engage à ce que les véhicules utilisés respectent les prescriptions décrites ci-dessus.

Pour les PMR le titulaire devra avoir des véhicules permettant le transport de personne disposant, le cas échéant :

- D'un fauteuil roulant (pliable ou non – motorisé ou non) ;
- D'une canne ;
- D'un chien guide pour malvoyant ou non-voyant ;
- D'un déambulateur.

Le titulaire doit constamment maintenir les véhicules utilisés en bon état de fonctionnement, d'entretien et de propreté.

L'attestation de visite du contrôle technique des véhicules doit être transmise par le titulaire de l'accord-cadre. Cette attestation devra également être transmise pour chaque nouveau véhicule mis en service au cours de l'accord-cadre.

Le Titulaire s'emploiera à mettre en service en priorité des véhicules respectueux de l'environnement, économes en énergie et faiblement générateurs de nuisances sonores.

Les documents attestant que les véhicules sont aptes à la circulation (carte grise) et prouvant qu'ils satisfont aux normes demandées pourront être aléatoirement demandés à l'occasion des prestations. Les contrôles techniques doivent être à jour. L'Université se réserve le droit d'effectuer des contrôles adaptés et d'informer le titulaire afin qu'il engage les actions correctives éventuelles.

Les restrictions de circulation basées sur les plaques d'immatriculation (pair/impair) ne devront pas impacter la continuité du service.

4.2 ETAT DES VEHICULES

Le Titulaire est responsable de la conformité des véhicules par rapport aux règlements en vigueur, de leur entretien et de leur maintien en condition pour l'usage de qualité attendu.

Le Titulaire donne et maintient une image de qualité à son matériel. À ce titre, la propreté intérieure et l'aspect extérieur des véhicules doivent être irréprochables. Les prescriptions suivantes sont à respecter impérativement :

- l'éclairage intérieur et le chauffage sont en bon état de fonctionnement. La température intérieure du véhicule doit permettre d'assurer le confort dès la montée des premiers voyageurs,
- les sièges ne sont pas dégradés ou tachés,
- les véhicules sont lavés chaque fois que nécessaire,
- tout incident de carrosserie est réparé dans les meilleurs délais,
- l'intérieur des véhicules est propre (absence de papiers, boue, salissures...).

ARTICLE 5 : ECO-CONDUITE ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Le titulaire met en oeuvre une méthodologie garantissant :

- la pratique de l'éco-conduite par les chauffeurs affectés au marché,
- le respect des normes européennes relatives aux émissions polluantes,
- la conformité à la réglementation applicable en matière de certificat de qualité de l'air.

ARTICLE 6 : PERSONNEL DE CONDUITE

Le personnel du titulaire (chauffeurs) affecté à la réalisation des prestations de transport reste en toutes circonstances sous la responsabilité hiérarchique et disciplinaire du titulaire. Le titulaire est responsable des dommages que ce personnel pourrait causer.

Le titulaire assure en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés. Les formations, stages, habilitations et, d'une manière générale, toutes dispositions nécessaires à la qualification de son personnel sont à la charge du titulaire.

Le titulaire se porte garant de la régularité permanente des conditions d'emploi de ses personnels au regard du code du travail et de la réglementation en vigueur. Ainsi, le titulaire devra s'assurer que ses conducteurs disposent de leur permis de conduire.

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire est tenu d'assurer ou de faire assurer les prestations demandées.

Les conducteurs doivent avoir reçu une formation spécifique liée aux handicaps qu'ils peuvent rencontrer lors des transports. Cette formation doit inclure notamment :

- Une description des types de handicaps, des mesures de sécurité propre à chaque handicap ;
- Des règles de sécurité, notamment sur le transport de personnes à mobilité réduites ;
- Une formation aux premiers soins ;
- Une sensibilisation d'écoute et d'attention particulière.

Le Titulaire affecte aux services sous-traités le personnel qualifié nécessaire, et veille à sa bonne tenue et à sa parfaite correction avec la clientèle et les différents services de Sorbonne Université. Ce personnel doit en outre présenter toutes les garanties de sérieux, de sobriété, de tenue et de qualité professionnelle nécessaires.

Le Titulaire s'engage à procéder à la formation de son personnel (relations commerciales, conduite souple, écoconduite, sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap ...) et à tenir à la disposition de Sorbonne Université, les attestations correspondantes.

Le personnel doit se conformer aux prescriptions des agents de Sorbonne Université et en particulier les régulateurs et les contrôleurs ont autorité sur le personnel du Titulaire en matière d'exploitation des services.

En cas d'infraction aux règles précitées, en cas de défaut de probité et, en général, en cas de faute grave reconnue, Sorbonne Université peut demander au Titulaire de prendre toutes les mesures appropriées au non-renouvellement de ces fautes.

ARTICLE 7 : REUNION DE LANCEMENT

Après la notification, une réunion de lancement sera organisée par le représentant du pouvoir adjudicateur avec le titulaire de marché public.

ARTICLE 8 : EVALUATION DES PRESTATIONS DÉLIVRÉES

Dans le cadre de sa démarche qualité, Sorbonne Université se réserve le droit de procéder à l'évaluation de la performance du titulaire dans le cadre de l'exécution du marché public. Les prestations du titulaire pourront être par conséquent évaluées dans ce cadre.

L'évaluation est réalisée par le service gestionnaire du marché public, qui recueille l'avis des utilisateurs. Cette évaluation a pour objectifs d'apprécier le niveau de réponse du titulaire aux attentes de Sorbonne Université dans le cadre de l'exécution du marché public et d'identifier, s'il y a lieu, les écarts entre les attentes et les réponses.

L'évaluation se fait sur la base d'une grille préétablie. L'évaluation porte sur les aspects suivants de la prestation délivrée :

- Le respect des délais ;
- La qualité technique des prestations et des productions ;
- La gestion et la facturation.

Dans le cas où le premier niveau d'évaluation conduit à un écart entre les attentes de Sorbonne Université et les prestations délivrées, le titulaire est convié à un entretien visant à examiner avec lui l'origine des écarts et mettre en place avec lui des actions correctives pour les réduire, puis contrôler les résultats, ou envisager les dispositions nécessaires en cas de non atteinte répétée des résultats.