

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

**Mission d'assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le montage et le suivi
d'exécution du marché de nettoyage
du CROUS d'Aix-Marseille- Avignon**

Marché n°260166NET

Code principal	Description
79212000-3	Services d'audit
71318000-0	Services de conseil et de consultation en ingénierie

CROUS AIX-MARSEILLE AVIGNON
Direction des Affaires Financières, pôle marchés
31 avenue Jules FERRY
13621 AIX EN PROVENCE CEDEX 1

SOMMAIRE

1. Objet	3
2. Contexte et enjeux	3
3. Description des prestations des missions.....	4
4. Détail des prestations	4
4.1-Diagnostic et prise de connaissance (Tranche ferme)	4
4.2-Assistance à la préparation du futur marché de nettoyage (Tranche ferme).....	4
4.2.1 L'amélioration de la définition du besoin	4
4.2.2 Stratégie d'achat.....	4
4.2.3 Rédaction du DCE et de ses annexes	5
4.2.4 Analyse des offres.....	5
4.3- Assistance à la mise en place du nouveau marché de nettoyage (Tranche ferme)	5
4.4- Suivi de l'exécution du marché de nettoyage (Tranche ferme et optionnelles)	5
5. Lieux d'intervention.....	6
6. ORGANISATION DE LA MISSION.....	6
7. Déroulement des visites	6
8. Compte-rendu d'intervention	6
9. Durée et prise d'effet	7
10. Planning.....	7
Annexes.....	8

1. Objet

Le présent marché a pour objet de confier à un prestataire une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) afin :

- D'assister le Crous dans la préparation, la passation et la mise en place du futur marché de nettoyage.
- D'accompagner le Crous dans le suivi d'exécution du marché de nettoyage en cours et à venir.

La prestation relève du CCAG Prestations Intellectuelles (CCAG-PI) approuvé par arrêté du 30 mars 2021.

Le marché porte sur les sites et les bâtiments d'hébergement, de restauration, culturels et administratifs du CROUS d'Aix-Marseille Avignon.

Les sites sont répartis sur Aix-en-Provence et Marseille uniquement.

Le marché actuel porte sur 22 sites hébergement, 2 cafétérias, 3 sites administratifs et 3 sites d'une typologie autre (Tiers lieux et Théâtre).

Liste des sites et décomposition détaillée par direction **en annexe « Décomposition marché existant »**.

2. Contexte et enjeux

Le Crous assure la gestion de résidences universitaires, restaurants et cafétérias universitaires, locaux administratifs.

Le marché de nettoyage représente un enjeu stratégique en termes :

- D'hygiène et de qualité de service aux usagers
- De conformité réglementaire (santé, sécurité)
- De performance économique
- De responsabilité sociale et environnementale

Le titulaire actuel nous a informé très récemment de sa volonté de ne pas accepter de reconduction aussi notre marché en cours ne pourra aller au-delà de décembre. L'enjeu est donc également de relancer ce marché dans des délais contraints tout en prenant le temps nécessaire pour un état des lieux de départ et une optimisation du cahier des charges en partenariat avec le pôle marché du Crous.

Les critères de réussite de la mission sont :

- L'amélioration mesurable de la qualité de nettoyage
- La fiabilité du futur marché
- L'optimisation des coûts par une adaptation des prestations aux besoins réels
- La satisfaction des unités de gestions pour la réalisation des prestations ponctuelles
- La réduction des sensible des non conformités

3. Description des prestations des missions

Les prestations sont composées 4 missions :

- Mission 1 : Diagnostic et prise de connaissance
- Mission 2 : Assistance à la préparation du futur marché de nettoyage
- Mission 3 Assistance à la mise en place du nouveau marché
- Mission 4 Suivi d'exécution de la fin du marché en cours et du nouveau marché

4. Détail des prestations

4.1-Diagnostic et prise de connaissance (Tranche ferme)

L'AMO analyse le marché de nettoyage en cours et les documents existants :

- CCTP, CCAP, DPGF/BPU
- Périmètre des prestations
- Moyens humains et matériels
- Plans de nettoyage
- Protocoles de contrôle
- Historique des incidents

L'AMO fait la visite exhaustive de l'ensemble des sites concernés par le marché actuel :

- Présentation d'un planning détaillé d'intervention dans la semaine suivant la notification
- Visite d'état des lieux et d'audit sur la qualité de l'entretien en cours, le matériel déployé, les produits utilisés et les procédures mises en œuvre.
- Analyse des surfaces et de la typologie des locaux.
- Production d'un **rapport de diagnostic initial**

4.2-Assistance à la préparation du futur marché de nettoyage (Tranche ferme)

Le titulaire assistera le Crous d'Aix-Marseille-Avignon dans :

4.2.1 L'amélioration de la définition du besoin

- Analyse des surfaces et des typologies de locaux
- Définition des niveaux de service suffisants et des leviers d'amélioration
- Intégration des enjeux RSE (produits écolabellisés, insertion, etc.)
- Prise en compte de la reprise de personnel
- Rédaction/amélioration du plan qualité et des grilles de contrôle
- Système de suivi des non-conformité adapté aux usages Crous

4.2.2 Stratégie d'achat

- Selon les points présentés et arrêtés, orientation BPU ou DPGF
- Estimation au plus près du coût du marché
- Proposition d'allotissement

- Proposition de procédure
- Proposition de critères de jugement des offres efficaces et protocole de notation.

4.2.3 Rédaction du DCE et de ses annexes

- Rédaction du CCTP et ses annexes
- Proposition des pénalités en lien avec le CCTP et des formules de révision les plus justes pour le CCAP rédigé par le pôle marché
- Proposition de cadre de mémoire technique reprenant les critères validés ensemble de manière plus détaillée
- Proposition de la DPGF détaillée et/ou du BPU selon les choix opérés par le Crous
- Mise en cohérence des pièces marché avec le pôle marché

4.2.4 Analyse des offres

- Analyse technique et financière
- Point avec le pôle marché avant commission
- Rédaction du rapport d'analyse des offres
- Présentation en commission
- Appui en négociation selon procédure choisie le cas échéant

=> Livrables attendus : dossiers de consultation et rapport d'analyse des offres

4.3- Assistance à la mise en place du nouveau marché de nettoyage (Tranche ferme)

- Participation à la ou aux réunions de démarrage du marché
- Vérification des plans de prévention
- Validation des moyens humains et matériels
- Mise en place du dispositif de contrôle
- Proposition de note synthétique d'utilisation du marché à destination des services

4.4- Suivi de l'exécution du marché de nettoyage (Tranche ferme et optionnelles)

- Prise en charge du marché Aix et Marseille actuel avec Atalian jusqu'au 31/12/2026, récupération des données relatives aux personnels et suivi des états de fin de marché.
- Assistance sur le transfert d'activité vers le ou les nouveaux titulaires.
- Analyse des écarts contractuels
- Vérifications des prestations de nettoyage courant avec contrôles et visites sur les sites 1 fois par mois.
- Assistance sur l'exécution des prestations ponctuelles le cas échéant
- Transmission des grilles de contrôle et suivi des actions correctives.
- Participation aux réunions avec le titulaire : retex démarrage M+2 puis M+6 puis M+10
- Rédaction des comptes rendus
- Assistance dans l'application des réfections et/ou pénalités
- Proposition d'actions correctives
- Optimisation des pratiques
- Visa des révisions de prix
- Assistance à la rédaction des avenants
- Assistance à l'application des pénalités

=> Livrables attendus : Tableaux de bord mensuels/Comptes rendus de réunion

Réunions en présence du CROUS et de l'entreprise

- :

- Ordre du jour
- Bilan des prestations régulières mises en place et utilisation du BPU
- Etat des problèmes rencontrés déploiement ou exécution
- Propositions d'améliorations
- Production d'un rapport/compte rendu de la réunion

5. Lieux d'intervention

Les lieux d'intervention se situent sur les sites détaillés dans l'annexe jointe, uniquement sur Aix-en-Provence et Marseille pour le suivi de l'exécution.

Le travail de la mission 1 et comptes rendus d'avancement pourront avoir lieu par réunion à distance si nécessaire.

Les réunions Retex et bilan se déroulent en présentiel à la Direction Régionale, 31 Avenue Jules Ferry 13100 Aix-en-Provence.

6. ORGANISATION DE LA MISSION

Le titulaire devra affecter au suivi de chaque étape des missions un personnel expert en nettoyage et marchés publics et désigner un chef de projet pour les 3 premières missions. Dans le suivi d'exécution le personnel devra avoir la connaissance des lieux et du contrat suffisants pour mener à bien sa mission. Si la ou les personnes affectées sont différentes des personnes proposées dans l'offre de l'AMO, ce ou ces personnes auront à minima une expérience notable dans l'assistance à la Maîtrise d'Ouvrage avec une expertise nettoyage et marchés publics lors des 5 dernières années.

Pour les missions 1, 2 et 3 le référent Crous sera Madame Gautherot, Directrice des Affaires Financières. Des points réguliers devront être prévus, ceux-ci pourront être prévu en distanciel.

Pour la mission « suivi d'exploitation », le titulaire se rendra sur sites. De manière exceptionnelle, il devra potentiellement se rendre disponible sur site ou pour une réunion physique sur simple appel du CROUS sous 5 jours ouvrables. Les réunions de ce type devront être en présentiel.

Les comptes rendus de réunion devront être transmis au pôle marché dans les 48 heures suivant la réunion et les bilans mensuels à M+15 jours.

Les pénalités applicables sont définies art.15 du CCAP.

7. Déroulement des visites

Le titulaire devra prévenir le responsable des services techniques (RST) du site ou le responsable de l'unité de gestion (DUG) avant chaque visite d'une installation.

Les visites de site se feront avec une de ces personnes sauf indication contraire.

8. Compte-rendu d'intervention

Les visites mensuelles sur site réalisées par le titulaire donneront lieu à un compte-rendu de visite.

Sur ce compte rendu, seront indiqués :

- La date de la visite
- Le lieu de la visite
- L'objet de la visite
- Le nom du représentant du titulaire
- Le nom du représentant de l'entreprise exploitante
- La grille de contrôle qualité renseignée
- Les commentaires
- Dans le cas d'anomalies constatées, les solutions proposées

Le compte-rendu sera rendu sur un fichier en format pdf. Le nom du fichier sera établi avec le pouvoir adjudicataire.

L'objectif est d'avoir l'historique des comptes-rendus dans un même dossier informatique.

Le titulaire proposera un modèle de compte-rendu qui devra être validé par le pouvoir adjudicataire.

Pour les autres réunions, le titulaire devra rédiger un compte rendu qui sera diffusé par courriel. Le modèle du compte-rendu devra être validé par le pouvoir adjudicataire.

Les pénalités applicables sont définies art.15 du CCAP.

9. Durée et prise d'effet

La prestation commence à la notification du marché.

La consultation pour le nouveau marché d'exploitation doit être publiée avant le 30 septembre 2026.

10. Planning

Période	AMO	CROUS
30 juin 2026		Notification du marché d'AMO
Juillet-sept 26	Prise de connaissances	
20 juillet au plus tard	Rapport de diagnostic et échange sur les propositions pour validation CROUS	Echange validation des éléments de fonds
Juillet-sept 26	Rédaction du DCE	
16/09/26	Rendu des pièces marchés prévues pour relecture et corrections éventuelles Echanges avec le CROUS	
30/09/26	Mise en concordance des pièces-Publication par le Crous	Publication
À partir du 6/11/2026	Analyses des offres -CAO 13/11/26	
27/11/2026	Notification au titulaire	
Déc 26	Réunion de démarrage	
01/01/2027		

Suivi d'exécution :

Période	AMO	CROUS
01/07/26 au 31/12/26	Suivi d'exécution du marché d'exploitation en cours	Notification du marché d'AMO en juin
01/01/2027 au 31/12/2027	Suivi d'exécution du nouveau marché d'exploitation	Notification du marché d'AMO en juin

Tranches optionnelles

Période	AMO	CROUS
TO 1 : du 01/01/28 au 31/12/28	Suivi du marché d'exploitation	Notification de la TO 1 avant le 31/10/27
TO 2 : du 01/01/29 à la fin du marché (notif + 48 mois)	Suivi du marché d'exploitation	Notification de la TO 2 avant le 31/10/28

ANNEXES

Répartition des DPGF actuelles par sites et directeurs d'unité de gestion en fichier joint.
Le DCE du marché de nettoyage actuel ne sera fourni qu'au titulaire.

Cadre de réponse technique