

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

Prestations de nettoyage y compris la vitrerie des locaux du
Crous de La Réunion et de Mayotte sur le département de La
Réunion

Réf. : CROUSRM-NETT-DAG-2026-08

Le présent CCAP comporte 21 pages

SOMMAIRE

1.1 – Identification du pouvoir adjudicateur	5 -
1.2 – Identification de l'opérateur économique	5 -
2 – Documents contractuels	5 -
2.1 – Pièces particulières classées par ordre de priorité	5 -
2.2 – Pièces Générales (non incluses au dossier)	6 -
3 – Objet, forme et durée du marché	6 -
3-1 – Objet du marché	6 -
3-2 – Forme du marché	6 -
3-3 – Durée du marché et reconductions	7 -
4 – Allotissement	7 -
5 – Obligations générales et engagement de résultats du titulaire	7 -
5.1- Obligation de résultats et continuité	7 -
5.2- Agrément et moralité du personnel sur site	7 -
5.3– Moyens matériels, techniques et fluides	8 -
6 – Suivi d'exécution, horaires, délais d'intervention et gestion des périodes de travaux	8 -
6.1 Suivi d'exécution	8 -
6.2 Calendrier d'exécution lié au rythme universitaire	8 -
6.3 Horaires effectifs et plannings	8 -
6.4 Période de travaux – remise en état de propreté de sites ou partie de sites	9 -
7 – Sécurité, discipline et hygiène sur site	9 -
7.1 Règles de sécurité des biens et des personnes	9 -
7.2 Plan de prévention	9 -
7.3 –Discipline et interdictions générales	10 -
7.4 – Locaux mis à disposition du titulaire	10 -
7.5 – Fournitures sanitaires	10 -
8 - Encadrement, formation et gestion du personnel	10 -
8.1 – Structure d'encadrement exigée	10 -
8.2 – Obligation de formation du personnel	10 -
8.3 – Reprise du personnel (Dispositions conventionnelles)	11 -

9 - Sous-traitance et lutte contre le travail dissimulé	- 11 -
9.1 – Régime de la sous-traitance	- 11 -
9.2 – Lutte contre le travail dissimulé et obligations de vigilance	- 11 -
9.3 – Vêtements de travail et suivi médical	- 11 -
10 - Responsabilités et assurances du titulaire	- 12 -
10.1 – Responsabilités du titulaire	- 12 -
10.2 – Cas de force majeure	- 12 -
10.3 – Dispositions applicables en cas de menace sanitaire grave appelant des mesures d'urgence	- 13 -
10.4 - Assurances	- 13 -
10.5 - Matériels, clés et objets confiés au titulaire	- 13 -
10.6 – Obligation de discrétion et de confidentialité	- 13 -
10.7 – Protection des données à caractère personnel	- 14 -
11 – Protection de l'environnement – Sécurité et santé	- 14 -
12 - Modalité de détermination du prix	- 14 -
12.1 Structure du prix	- 14 -
12.2. Date et formule de révision des prix	- 14 -
12.3. Garanties	- 15 -
13 - Pénalités	- 15 -
13.1. Dispositions générales et procédure contradictoire	- 15 -
13.2. Modalité de calcul des pénalités	- 16 -
13.2.1 Contrôle de qualité (Indice de Propreté Générale - IPG)	- 16 -
13.2.2 Non-respect du calendrier ou des horaires	- 16 -
13.2.3 Non-respect du plan de prévention	- 16 -
13.2.4 Traitement des doléances	- 16 -
13.2.5 Absences aux réunions programmées	- 17 -
13.2.6 Formation et compétences du personnel	- 17 -
13.2.7 Tenue et identification du personnel	- 17 -
13.2.8 Pénalités pour rupture d'approvisionnement des consommables	- 17 -
13.2.9 Pénalités pour non-respect de la clause environnementale	- 17 -
14 - Modalités de règlement, facturation, délais de paiement et intérêts moratoire	- 17 -
14.1 Facturation électronique obligatoire via Chorus Pro	- 17 -
14.2- Mentions obligatoires et pièces justificatives	- 18 -
14.3- Délais de paiement et intérêts moratoires	- 18 -
14.4- Cession ou nantissement de créance	- 19 -
15 – Principes et motifs de résiliation	- 19 -

15.1- Résiliation pour faute ou défaillance du titulaire	- 19 -
15.2- Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire	- 19 -
15.3- Résiliation pour motif d'intérêt général	- 20 -
15.4- Règlement des litiges	- 20 -
16 – Fin du marché et opérations de liquidation	- 20 -
16.1 Opérations préalables à la clôture du marché	- 20 -
16.2 Termes du marché	- 21 -
17- Dérogations au CCAG-FCS	- 21 -

1 – Identification des parties contractantes

Le présent marché est conclu entre les parties définies ci-après :

1.1 – Identification du pouvoir adjudicateur

L'acheteur public est le **Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires (Crous) de la Réunion et de Mayotte**, représenté par son Directeur Général, **Monsieur Pierre-Olivier SEMPERE**.

Conformément aux dispositions de l'article L. 1211-1 du Code de la commande publique, il agit en qualité de pouvoir adjudicateur. Le représentant légal du pouvoir adjudicateur habilité à signer le marché est son Directeur Général, **Monsieur Pierre-Olivier SEMPERE**.

Adresse du pouvoir adjudicateur : *20 rue Hippolyte Foucque, 97490 Sainte-Clotilde.*

1.2 – Identification de l'opérateur économique

L'opérateur économique attributaire est ci-après désigné par « **le titulaire** ».

Par dérogation à l'article 3.4.2 du CCAG-FCS, le titulaire est tenu de notifier immédiatement au pouvoir adjudicateur, par écrit via le profil d'acheteur, toute modification survenant au cours de l'exécution du marché se rapportant à :

- Aux personnes ayant le pouvoir d'engager juridiquement l'entreprise ou la société ;
- À la forme juridique de l'entreprise ou de la société ;
- À la raison sociale de l'entreprise ou à sa dénomination ;
- À l'adresse du siège social ;
- Au capital social ;
- À la fusion de l'entreprise avec un tiers, la scission, la transmission universelle de patrimoine (TUP) ou la cession d'une ou de plusieurs branches d'activité ;
- Et généralement à toutes les modifications importantes impactant la structure, l'actionnariat ou le fonctionnement de l'entreprise.

Ces modifications feront l'objet, après analyse de leur régularité juridique par l'acheteur, soit d'un certificat d'ordre de service émanant du pouvoir adjudicateur, soit d'un avenant signé par les deux parties, conformément aux dispositions du Code de la commande publique.

2 – Documents contractuels

Le marché est constitué des pièces contractuelles suivantes, énumérées ci-dessous par ordre de priorité décroissante :

2.1 – Pièces particulières classées par ordre de priorité

- L'Acte d'engagement (AE) du lot concerné et son annexe, la Décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) comprenant la part forfaitaire et le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) pour les prestations complémentaires sur bons de commande ;
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) ;
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes techniques ;
- Le planning d'interventions prévisionnel.

Les présentes pièces expriment l'intégralité des obligations contractuelles particulières des parties, à l'exclusion de tout autre document.

Les originaux des documents susvisés, conservés dans les locaux de l'Acheteur, font seule foi. Toute clause limitative de responsabilité du Titulaire intégrée dans son offre est expressément considérée comme nulle et non avenue.

2.2 – Pièces Générales (non incluses au dossier)

Les documents applicables sont ceux en vigueur au premier jour du mois qui a précédé la date limite de réception de l'offre :

- Le Code du Travail,
- Le règlement sanitaire,
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG-FCS) applicables aux marchés publics de fournitures et services du 30 mars 2021

Ces pièces, non jointes, sont réputées connues du titulaire.

Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de tout texte, loi, décret, arrêté, et réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent marché.

Le titulaire est tenu de respecter toute la réglementation en vigueur concernant son domaine d'intervention.

Est réputée non écrite toute mention figurant dans les documents établis par le Titulaire qui serait contraire aux clauses de l'AE, du CCAP, du CCTP ou des pièces générales énumérées au présent article.

3 – Objet, forme et durée du marché

3-1 – Objet du marché

La présente consultation a pour objet l'exécution de prestations d'entretien, de vitrerie et de nettoyage des locaux du Crous de La Réunion et de Mayotte. Les bâtiments sont répartis sur les communes de Saint-Denis (97400), de Saint-Pierre (97410) et du Tampon (97430).

3-2 – Forme du marché

Le présent marché est un **marché composite** passé sous la forme d'un **appel d'offres ouvert** (procédure formalisée), en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique. Il comporte :

- Une part globale et forfaitaire pour l'entretien des espaces communs et administratifs (rémunérée selon le forfait annuel de la DPGF).
- Une part à bons de commande, pour les prestations dites "ponctuelles", exécutée sur la base des prix unitaires fixés au BPU de la DPGF, conformément à l'article R. 2162-2 du Code de la commande publique.

3-3 – Durée du marché et reconductions

Le marché prendra effet à compter de sa date de notification. Il est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la date de démarrage des prestations et pourra être reconduit, de façon tacite, trois (3) fois pour une (1) période de douze (12) mois, soit une durée maximale totale de quarante-huit (48) mois.

Le Titulaire du marché ne peut refuser la reconduction, conformément à l'article R2112-4 du Code de la commande publique.

Le pouvoir adjudicateur peut décider de ne pas reconduire le marché. Il en informera le Titulaire trois (3) mois avant l'échéance du marché concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de non-reconduction, le Titulaire est tenu d'exécuter les commandes en cours ainsi que tout bon de commande émis avant la date fixée de non-reconduction.

Code nomenclature C.P.V. principal : **90911000 – Services de nettoyage**

4 – Allotissement

Conformément aux dispositions de l'article L. 2113-10 du Code de la commande publique, le marché est subdivisé en deux (2) lots géographiques distincts pouvant être attribués séparément :

- **Lot N°1** : Prestations de nettoyage pour les locaux et résidence situés sur la commune de **Saint-Denis**.
- **Lot N°2** : Prestations de nettoyage pour les locaux et résidences situés sur les communes de **Saint-Pierre** et du **Tampon**.

5 – Obligations générales et engagement de résultats du titulaire

5.1- Obligation de résultats et continuité

Le titulaire est soumis à une obligation de résultats. Il s'engage à déployer les moyens matériels et humains nécessaires pour garantir le maintien constant des surfaces dans un état de propreté et d'hygiène optimal défini au CCTP, tout au long de l'année.

Il assume l'exécution complète du nettoyage ainsi que le tri sélectif et l'évacuation des déchets vers les locaux dédiés après chacune de ses interventions.

5.2- Agrément et moralité du personnel sur site

Le titulaire réalise les opérations d'entretien à l'aide de personnels qualifiés, dont la moralité et le comportement sont compatibles avec les exigences de sécurité d'un établissement public accueillant des étudiants et du public.

- **Casier judiciaire** : Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exiger, avant le démarrage des prestations et à tout moment durant l'exécution du marché, la présentation d'un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois (3) mois pour chacun des agents appelés à intervenir sur les sites.

- **Contrôle d'accès** : Les identités des intervenants (nom, prénom, date de naissance) ainsi qu'une copie de leur pièce d'identité en cours de validité (et du titre de travail pour les travailleurs étrangers) doivent être communiquées formellement au pouvoir adjudicateur au moins quinze (15) jours avant leur première intervention, afin de permettre la création des badges d'accès nominatifs.
- **Remplacement immédiat** : En cas d'absence (maladie, congés, formations, grève), le titulaire s'engage à remplacer immédiatement le personnel défaillant par un agent disposant des mêmes qualifications, de sorte que la continuité du service public soit intégralement préservée.

5.3– Moyens matériels, techniques et fluides

La totalité du matériel roulant, des équipements mécanisés (aspirateurs HEPA, monobrosses), des produits d'entretien écoresponsables et des consommables sanitaires nécessaires à l'exécution des tâches est à la charge exclusive du titulaire. Le matériel utilisé doit être maintenu en parfait état de conformité technique et choisi parmi les moins bruyants du marché.

Les fluides (eau et électricité) nécessaires à l'exécution des prestations sont mis à disposition gratuitement par le Crous de La Réunion et de Mayotte sur les différents sites.

6 – Suivi d'exécution, horaires, délais d'intervention et gestion des périodes de travaux

6.1 Suivi d'exécution

La communication entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur s'appuie sur un système de fiches de suivi d'exécution quotidiennes (cahier de liaison) et de réunions de coordination périodiques.

Les problèmes d'exécutions donnent lieu à des réunions, organisées à l'initiative du pouvoir adjudicateur. Le titulaire doit habiliter une personne compétente.

6.2 Calendrier d'exécution lié au rythme universitaire

Le titulaire doit soumettre à l'agrément écrit du pouvoir adjudicateur, dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de notification du marché, les calendriers détaillés d'exécution pour chaque site. Ces calendriers doivent obligatoirement distinguer deux périodes :

- Le calendrier de période haute : Correspondant aux périodes de forte affluence (rentrée universitaire, périodes de cours, sessions d'examens et concours) ;
- Le calendrier de période basse : Correspondant aux périodes de congés universitaires, de fermetures annuelles ou de baisse d'activité des sites (vacances de l'hiver austral).

Toute modification de ces calendriers devra être validée par le représentant du pouvoir adjudicateur au moins sept (7) jours avant sa mise en application.

6.3 Horaires effectifs et plannings

Les horaires effectifs d'intervention, espace par espace, sont arrêtés de concert avec le référent de chaque site du Crous de La Réunion et de Mayotte pour ne pas perturber les activités de logement ou administratives.

- Les bureaux et espaces administratifs devront être nettoyés en dehors des heures de présence des agents (à définir selon les sites, démarrage à 7h00-7h30).
- L'adaptation des plannings liée aux fermetures de vacances est notifiée sous un préavis minimum de quinze (15) jours calendaires.
- Ces adaptations horaires font l'objet d'un planning contractuel précis et ne modifient en aucun cas les conditions financières globales et forfaitaires du marché.
- Toute modification ponctuelle de planning pour événement imprévu est transmise sous un préavis minimum de vingt-quatre (24) heures.

6.4 Période de travaux – remise en état de propreté de sites ou partie de sites

Si des travaux ou réfections sont programmés, il sera précisé au titulaire, avec un préavis de 3 mois, les locaux exclus provisoirement du nettoyage courant et les dates de début et de fin de travaux. Aucune diminution du prix du marché ne sera appliquée dans ce cas.

Après l'exécution de travaux dans un local où les gravats de toute nature auront été enlevés préalablement, le titulaire devra procéder au nettoyage des sols, des équipements et des vitres. Cette prestation sera effectuée sans supplément de prix, compte tenu de la non-exécution du nettoyage courant pendant la durée des travaux.

Dans l'hypothèse où le prix des prestations courantes non exécutées ne couvre pas suffisamment les dépenses à engager par le titulaire pour la remise en état, un bon de commande portant sur les prestations exceptionnelles à réaliser peut-être établi par le pouvoir adjudicateur après admission des justificatifs présentés par le titulaire.

Cependant, dans le cas où le coût des prestations forfaitaires courantes non exécutées est supérieur au coût de la remise en état, le pouvoir adjudicateur peut passer une modification (ex-avenant) en réduction dans les conditions prévues supra.

7 – Sécurité, discipline et hygiène sur site

7.1 Règles de sécurité des biens et des personnes

- **Préservation des supports** : Toutes les précautions techniques doivent être prises pour éviter l'altération des meubles, aménagements, matériels informatiques et boîtiers électriques par la projection de fluides ou de produits chimiques. Le nettoyage à grande eau est strictement interdit.
- **Sécurité du travail** : Le titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité, notamment pour le travail en hauteur (nettoyage des vitres, port des EPI et ceintures de sécurité) et le balisage obligatoire des zones humides ("Sol glissant") pour prévenir le risque de chute des usagers.
- **Fin d'intervention** : À l'issue de chaque vacation, les agents du titulaire doivent obligatoirement s'assurer de la fermeture des portes et fenêtres des locaux nettoyés, ainsi que de l'extinction des points lumineux.

7.2 Plan de prévention

Conformément aux articles R. 4511-1 et suivants du Code du travail, un Plan de Prévention écrit doit être établi conjointement entre le conseiller en prévention du Crous de La Réunion et de Mayotte et le représentant du titulaire dans les quinze (15) jours suivant la notification du marché et avant le début de toute prestation sur site. Ce plan détaillera l'analyse des risques liés à la coactivité et les mesures de sécurité retenues. Sa mise à jour annuelle ou sectorielle est à la charge du titulaire.

7.3 – Discipline et interdictions générales

Le personnel du titulaire doit respecter les règlements intérieurs des sites. Il lui est formellement interdit :

- D'utiliser le matériel téléphonique ou informatique du Crous de La Réunion et de Mayotte à des fins personnelles ;
- D'introduire, de détenir ou de consommer des boissons alcoolisées ou des substances illicites dans l'enceinte des établissements ;
- De fumer ou de vapoter à l'intérieur des locaux ;
- De se faire aider, accompagner ou visiter sur les lieux de travail par des personnes tierces étrangères à l'entreprise titulaire ;
- De prendre ses repas en dehors des espaces de pause ou vestiaires dédiés ;
- De manquer de respect ou d'avoir un comportement inapproprié à l'égard des étudiants, des personnels du Crous de La Réunion et de Mayotte ou des usagers.

7.4 – Locaux mis à disposition du titulaire

Le Crous de La Réunion et de Mayotte met à disposition du titulaire, à titre gracieux pour toute la durée du marché, un local technique de stockage et de vestiaire par bâtiment conforme aux exigences du Code du travail. Un état des lieux contradictoire de ces locaux est dressé à l'entrée et à la sortie du marché. Le titulaire est responsable de la propreté, de la bonne tenue et de la sécurité incendie de ces locaux qui ne peuvent servir qu'à l'exécution exclusive des prestations du présent marché.

7.5 – Fournitures sanitaires

Le titulaire est seul responsable des fournitures sanitaires entreposées dans son local et de la tenue des stocks. Il assure le suivi quotidien de la consommation par type de consommable suivant le modèle établi par le pouvoir adjudicateur.

De plus, il assurera la réception des consommables sanitaires.

8 - Encadrement, formation et gestion du personnel

8.1 – Structure d'encadrement exigée

Pour garantir l'obligation de résultats, le marché est placé sous la conduite d'une structure d'encadrement hiérarchique claire, composée par le titulaire :

- Le Responsable de contrat : Interlocuteur direct de la Direction du Crous de La Réunion et de Mayotte, disposant du pouvoir d'engager juridiquement l'entreprise. Il participe aux réunions stratégiques.

8.2 – Obligation de formation du personnel

Le titulaire met en œuvre un plan de formation certifiant pour l'ensemble de ses agents (titulaires et remplaçants). Cette formation doit obligatoirement couvrir les techniques ergonomiques de nettoyage, la manipulation des équipements mécanisés, le dosage des produits écoresponsables, le tri des déchets, les procédures d'accès et alarmes, les règles en matière de RGPD et de confidentialité et la prévention des risques professionnels.

Au démarrage du marché, le titulaire dispose de 30 jours calendaires pour fournir les certificats de formation de ses personnels d'exécution délivrés par un organisme reconnu. Une formation d'appoint annuelle est obligatoire.

8.3 – Reprise du personnel (Dispositions conventionnelles)

Le présent marché s'inscrit dans le cadre des dispositions obligatoires de l'article 7 de la Convention collective nationale des entreprises de propreté et de services associés du 26 juillet 2011.

Le titulaire est soumis à l'obligation d'appliquer cette convention dès lors qu'il en relève, et en particulier les dispositions relatives à l'obligation de reprise des personnels.

9 - Sous-traitance et lutte contre le travail dissimulé

9.1 – Régime de la sous-traitance

Conformément aux articles L. 2193-1 et suivants du Code de la commande publique, la sous-traitance totale du marché est strictement interdite. Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties spécialisées de ses prestations (exemple : vitrerie de grande hauteur), sous réserve d'avoir obtenu l'acceptation expresse du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement par le Crous de La Réunion et de Mayotte.

Le dossier de demande de sous-traitance (Imprimé DC4 et pièces de capacité) doit être transmis et validé avant toute intervention sur site. Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations qualitatives, de sécurité et comportementales que le titulaire. Le titulaire demeure seul responsable vis-à-vis de l'acheteur de la parfaite exécution des prestations sous-traitées. Le recours à une sous-traitance non déclarée constitue un motif de résiliation immédiate pour faute aux torts du titulaire.

9.2 – Lutte contre le travail dissimulé et obligations de vigilance

Le titulaire s'engage à respecter scrupuleusement la législation relative à la lutte contre le travail dissimulé (articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du Code du travail).

Si le pouvoir adjudicateur est informé par écrit par un agent de contrôle de l'existence d'une situation irrégulière du titulaire ou de l'un de ses sous-traitants, il lui adressera une mise en demeure immédiate de régularisation.

- Si la mise en demeure reste sans effet sous un délai de 48 heures ouvrées, une pénalité forfaitaire de 1 000 € HT par infraction constatée sera appliquée au titulaire, sans préjudice de la faculté pour le Crous de La Réunion et de Mayotte de prononcer la rupture unilatérale du contrat pour faute, sans indemnité et aux frais et risques du titulaire.

9.3 – Vêtements de travail et suivi médical

- **Tenue vestimentaire :** Le titulaire dote obligatoirement l'ensemble de ses personnels d'une tenue de travail uniforme, propre, adaptée à l'activité et portant de manière apparente le logo ou l'insigne spécifique de l'entreprise. Le port d'un badge nominatif professionnel fourni par l'entreprise est obligatoire.

- **Aptitude médicale :** Le titulaire certifie que l'ensemble des agents affectés aux sites a fait l'objet des visites médicales réglementaires d'embauche et périodiques auprès de la médecine du travail. Les agents amenés à utiliser des nacelles ou à effectuer des travaux en hauteur doivent disposer d'une attestation d'aptitude médicale spécifique en cours de validité, consignée dans le registre de sécurité de l'entreprise.

10 - Responsabilités et assurances du titulaire

10.1 – Responsabilités du titulaire

Le titulaire assume l'entière direction et la responsabilité exclusive de l'exécution des prestations de nettoyage faisant l'objet du présent marché.

À ce titre, il est seul responsable de tous les dommages corporels, matériels ou immatériels causés directement ou indirectement à son personnel, au personnel du Crous de La Réunion et de Mayotte, aux usagers de l'établissement ou à tout tiers, du fait de ses prestations, de ses omissions, de ses matériels ou des agissements de ses préposés.

Le titulaire garantit le Crous de La Réunion et de Mayotte contre tout recours ou réclamation (y compris de la part des résidents ou des étudiants) lié à des vols, dégradations ou accidents survenus à l'occasion de l'exécution du marché, sauf s'il est prouvé que le dommage résulte d'une faute exclusive du Crous de La Réunion et de Mayotte.

Le titulaire est responsable de l'affiliation de son personnel à tous les organismes sociaux et du respect rigoureux de la législation du travail en vigueur.

10.2 – Cas de force majeure

La responsabilité du titulaire n'est pas engagée en cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux administratifs français.

Il est expressément convenu entre les parties que les mouvements de grève du personnel du titulaire, ainsi que les grèves des transports en commun, ne constituent pas des cas de force majeure et ne peuvent justifier une interruption ou une baisse de qualité des prestations.

En cas de force majeure prolongée perturbant l'exécution du marché, le titulaire doit immédiatement proposer au Crous de La Réunion et de Mayotte un plan de continuité des prestations minimales pour garantir l'hygiène de base des locaux.

10.3 – Dispositions applicables en cas de menace sanitaire grave appelant des mesures d'urgence

En cas de survenance d'une crise sanitaire majeure ou de mesures d'urgence impactant l'exécution des prestations, les parties appliqueront la théorie de l'imprévision conformément aux dispositions de l'article L.6 du Code de la commande publique.

Si les conditions d'exécution sont temporairement modifiées de manière substantielle, un avenant ou une décision de poursuivre sera établi. En cas de désaccord persistant ou de litige sur l'application de ces mesures, les parties se référeront aux modalités de règlement des différends fixées à l'article 46 du CCAG-FCS.

10.4 - Assurances

Le titulaire doit justifier, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du marché et impérativement avant tout début d'exécution, qu'il a souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable :

- Une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et professionnelle pour les dommages occasionnés lors de l'exécution du marché, conformément aux dispositions des articles 1240 à 1242 du Code civil ;
- Une police d'assurance spécifique couvrant les risques d'incendie, d'explosion, de vol ou de dégâts des eaux pour les locaux mis à sa disposition par le Crous de La Réunion et de Mayotte (vestiaires, locaux de stockage).

Le titulaire transmet chaque année, à la date anniversaire du marché, l'attestation d'assurance correspondante précisant la nature, le montant des garanties et les franchises. Le Crous de La Réunion et de Mayotte se réserve le droit de demander à tout moment le justificatif de paiement des primes. Tout défaut ou insuffisance d'assurance constitue un motif de résiliation immédiate aux torts exclusifs du titulaire, selon la procédure contradictoire prévue à l'article 15.1 du présent CCAP.

10.5 - Matériels, clés et objets confiés au titulaire

Le titulaire est gardien et responsable de la conservation, de l'entretien et de l'usage conforme de tout matériel ou local qui lui est confié par le Crous de La Réunion et de Mayotte dès sa mise à disposition effective.

Le pouvoir adjudicateur dote le titulaire des clés, badges et passes magnétiques nécessaires à l'accès aux locaux à nettoyer.

- En cas de perte ou de vol d'une clé ou d'un badge, le titulaire doit en aviser immédiatement et par écrit le représentant du Crous de La Réunion et de Mayotte.
- Le remplacement des clés ou des badges égarés sera intégralement facturé au titulaire selon les tarifs en vigueur.
- S'il s'agit d'un passe général (passe-partout), le titulaire prendra entièrement à sa charge les frais de remplacement des canons et cylindres de serrures rendus accessibles par la perte dudit passe.

10.6 – Obligation de discrétion et de confidentialité

Le titulaire et son personnel sont tenus à une stricte obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne les faits, informations, documents ou méthodes dont ils pourraient avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du marché au sein des locaux du Crous de La Réunion et de Mayotte.

Toute divulgation non autorisée de renseignements confidentiels à des tiers expose le titulaire à des poursuites pénales et civiles, sans préjudice de la résiliation du marché à ses torts exclusifs selon les modalités de l'article 15.1. Le titulaire s'assure du respect de cette obligation par ses salariés et d'éventuels sous-traitants agréés.

10.7 – Protection des données à caractère personnel

Chaque partie au marché est tenue au respect des règles, européennes et françaises, applicables au traitement des données à caractère personnel éventuellement mis en œuvre aux fins de l'exécution du marché.

11 – Protection de l'environnement – Sécurité et santé

Le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage.

12 - Modalité de détermination du prix

12.1 Structure du prix

Le présent marché est un marché composite combinant des prestations forfaitaires et des prestations unitaires sur bons de commande :

- **Prestations de base (Forfait) :** Elles donnent lieu à un prix annuel global et forfaitaire, ventilé par bâtiment au sein de la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF). Ce prix comprend tous les frais afférents et toutes les charges fiscales applicables.
- **Prestations complémentaires (Bons de commande) :** Le nettoyage à la demande des parties privatives (logements étudiants, ...) est réglé sur la base des prix unitaires fixés au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) de la DPGF, par l'émission de bons de commande successifs selon les besoins réels du Crous de La Réunion et de Mayotte, conformément à l'article R. 2162-2 du Code de la commande publique.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur au moment du fait générateur.

12.2. Date et formule de révision des prix

Les prix du marché sont réputés fermes pendant la durée initiale d'une année. Ils sont établis sur la base des conditions économiques du mois de remise des offres, appelé « mois zéro » (M0).

Les prix sont révisables annuellement, à la date anniversaire de notification du marché, par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times \left[0,20 + 0,80 \times \frac{I_n}{I_0} \right]$$

Significations :

- P = prix révisé HT
- P0 = prix initial HT
- 0,20 = part fixe non révisable (amortisseur de volatilité économique)
- 0,80 = part révisable de la formule
- In = dernier indice mensuel définitif connu au moment de la révision (date anniversaire)
- I0 = indice initial correspondant à l'indice définitif du mois de remise des offres (M0)

L'indice de référence est l'indice INSEE : Prix de production des services français aux entreprises (BtoB) - Nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel - Base 2021 (Identifiant : 010546115)

Le prix ainsi révisé est arrêté à deux décimales par dérogation à l'article 10 du CCAG-FCS.

CLAUSE DE SAUVEGARDE ET PLAFONNEMENT :

Par dérogation aux modalités de calcul ci-dessus, les parties conviennent expressément que la hausse annuelle issue de l'application de la formule de révision des prix est plafonnée à un maximum absolu de 5 % par rapport au prix de l'année précédente (P0).

Dans l'hypothèse où l'application de la formule mathématique stricte conduirait à une revalorisation supérieure à ce plafond de 5 %, l'augmentation sera automatiquement bloquée à 5 % pour la période de reconduction concernée. Si l'indice subit une hausse imprévisible et supérieure à 8 %, le Crous et le titulaire se réuniront afin d'examiner la viabilité économique du marché, sans que le titulaire puisse suspendre ses prestations.

12.3. Garanties

Les modalités de garantie sont définies à l'article 33 du CCAG-FCS

13 - Pénalités

13.1. Dispositions générales et procédure contradictoire

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, des pénalités sont appliquées au titulaire en cas de non-respect de ses obligations contractuelles.

Avant toute application de pénalité, le pouvoir adjudicateur notifie par écrit (courriel ou via l'outil de suivi) les manquements constatés au titulaire. Le titulaire dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour présenter ses observations écrites. À l'expiration de ce délai, si les arguments du titulaire ne sont pas admis par le pouvoir adjudicateur, la pénalité est appliquée de plein droit.

Toutes les pénalités sont cumulables. Dans l'hypothèse d'une relation de cause à effet directe entre deux manquements, seule la pénalité la plus élevée est retenue. Le montant cumulé des pénalités mensuelles est plafonné à 10 % du montant HT du terme mensuel du lot concerné.

Le paiement des pénalités ne décharge en aucun cas le titulaire de ses obligations. Les pénalités sont révisées selon la même formule que le forfait de rémunération principal.

13.2. Modalité de calcul des pénalités

13.2.1 Contrôle de qualité (Indice de Propreté Générale - IPG)

En vue de s'assurer de la conformité des prestations réalisées aux spécifications du marché et pour constater le respect de l'obligation de résultat, il est mis en place par le pouvoir adjudicateur, un contrôle qualité des prestations de nettoyage en relation avec le titulaire. La nature et les modalités de contrôle des prestations sont précisées à l'article 4.5 du CCTP.

Les contrôles de qualité sont effectués de manière contradictoire sur la base d'une notation comprise entre 0 et 1 (ou 0% et 100%). Le niveau de qualité attendu est un IPG supérieur ou égal à 0,80 (soit 80%).

- **Délai de mise en conformité** : Lorsqu'un contrôle révèle un IPG inférieur à 0,80, le titulaire est mis en demeure par écrit de rétablir le niveau de qualité requis sous 48 heures ouvrées.
- **Calcul de la pénalité** : Par dérogation au délai de réponse de 3 jours prévu à l'article 13.1, si à l'issue du délai de rattrapage de 48 heures ouvrées un second contrôle confirme que les manquements persistent, une pénalité est appliquée sur le montant HT de la facture mensuelle du site concerné (M) selon la formule suivante :

$$\text{Pénalité} = M \times (0,80 - \text{IPG}) \times 0,50$$
- **Seuil critique (Rupture d'hygiène)** : Si l'IPG constaté est inférieur à 0,50 (soit 50%), la pénalité maximale de 10 % du montant mensuel du site est appliquée immédiatement et sans délai de grâce, en raison du risque majeur pour l'hygiène et la sécurité des usagers.

Par dérogation à l'article 27 du CCAG-FCS, en cas de désaccord sur les résultats des opérations de vérification effectuées par l'administration, le titulaire doit saisir par écrit et au plus tard dans les deux jours ouvrés suivant la notification du résultat des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur qui dispose d'un délai de huit jours pour faire connaître sa réponse au titulaire :

- soit acceptation des prestations ;
- soit application des pénalités prévues au présent CCAP.

13.2.2 Non-respect du calendrier ou des horaires

Le non-respect du calendrier d'exécution ou des plages horaires validées par le pouvoir adjudicateur (sauf cas de force majeure ou accord écrit préalable) donne lieu à une pénalité de 100 € HT par jour ouvrable de retard ou de décalage non autorisé.

13.2.3 Non-respect du plan de prévention

Toute infraction constatée aux règles de sécurité édictées dans le Plan de Prévention (ex: absence d'EPI, stockage de produits dangereux hors des armoires dédiées, encombrement des issues de secours) donne lieu à une pénalité de 150 € HT par infraction constatée.

13.2.4 Traitement des doléances

Les réclamations ou doléances transmises par le pouvoir adjudicateur qui n'ont pas fait l'objet d'une prise en compte ou d'un début de traitement par le titulaire dans un délai de 48 heures ouvrées donnent lieu à une pénalité de 50 € HT par doléance restée sans réponse.

13.2.5 Absences aux réunions programmées

L'absence non justifiée (au moins 24 heures à l'avance) du représentant du titulaire ou de l'inspecteur à une réunion officielle programmée par le Crous de La Réunion et de Mayotte entraîne l'application d'une pénalité de 100 € HT par absence constatée.

13.2.6 Formation et compétences du personnel

Si le titulaire est dans l'incapacité de fournir les justificatifs (certificats, attestations) de la formation annuelle obligatoire de son personnel ou de la formation de base de ses agents de remplacement dans les délais requis, une pénalité de 100 € HT par agent concerné est appliquée.

13.2.7 Tenue et identification du personnel

Tout agent du titulaire intervenant sur le site sans sa tenue réglementaire propre aux couleurs de l'entreprise ou sans son badge nominatif d'accès apparent s'expose, après un premier avertissement oral resté sans effet, à l'application à l'encontre du titulaire d'une pénalité de 50 € HT par constatation.

13.2.8 Pénalités pour rupture d'approvisionnement des consommables

En cas de rupture dans l'approvisionnement d'un des consommables sanitaires, sur un site qui en a exprimé le besoin, le titulaire encourt une pénalité de 50 euros HT par jour ouvré de retard à partir de la date de réception par le titulaire de la réclamation émise par le service.

13.2.9 Pénalités pour non-respect de la clause environnementale

En cas de non-respect des obligations liées aux exigences en matière de santé environnementale, le titulaire subira une pénalité dans les cas suivants :

- En cas de livraison de produits non conformes aux exigences du présent marché, il se verra appliqué au titulaire une pénalité forfaitaire fixée à 100 euros HT ;
- En cas de mauvaise gestion des différents types de déchets, il se verra appliqué au titulaire une pénalité forfaitaire fixée à 100 euros HT.

14 - Modalités de règlement, facturation, délais de paiement et intérêts moratoires

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique sur présentation de factures au nom du titulaire précisé à l'acte d'engagement.

14.1 Facturation électronique obligatoire via Chorus Pro

Conformément aux articles L. 2192-1 et suivants du Code de la commande publique, le titulaire transmet obligatoirement ses demandes de paiement sous forme électronique.

Le dépôt, la réception et la transmission des factures électroniques s'effectuent exclusivement sur le portail gratuit Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr>). En cas d'envoi d'une facture par une autre voie (papier, courriel, etc.), celle-ci sera systématiquement rejetée.

14.2- Mentions obligatoires et pièces justificatives

Les prestations sont réglées par mandat administratif après constatation du service fait. Le titulaire émet une facture mensuelle à terme échu, ventilée par lot et par secteur/bâtiment d'intervention.

Outre les mentions légales de droit commun, chaque facture doit obligatoirement comporter les indications suivantes pour permettre sa liquidation (conformément au décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique - GBCP) :

- Le nom, l'adresse et le numéro SIRET du titulaire ;
- Le numéro unique chronologique de la facture et sa date d'émission ;
- Le numéro et la date du marché public, ainsi que le numéro de l'avenant éventuel ;
- Le numéro de l'engagement juridique (généré par le système d'information financière du Crous de La Réunion et de Mayotte ou le numéro du bon de commande correspondant ;
- L'identifiant de la structure destinataire : SIRET du Crous de La Réunion et de Mayotte (18974001200019) ;
- Le code service comptable destinataire (selon la liste fournie en annexe du présent marché) ;
- La désignation précise des prestations exécutées, la période d'exécution concernée et le détail du calcul du montant (prix forfaitaire mensuel de base, déduction des pénalités éventuelles) ;
- Le montant total Hors Taxes (HT), le(s) taux et montant(s) de la TVA applicable au fait générateur, et le montant total Toutes Taxes Comprises (TTC) ;
- Les coordonnées bancaires du titulaire (identifiant IBAN), strictement conformes à celles renseignées dans l'acte d'engagement.

 Note sur les prestations sur bons de commande : Le nettoyage privatif ou autres prestations exceptionnelles à la demande font l'objet d'une ligne de facturation distincte rattachée au bon de commande initial, émise uniquement après constatation de la parfaite réalisation.

14.3- Délais de paiement et intérêts moratoires

Conformément aux articles L. 2192-10 et R. 2192-10 du Code de la commande publique, le délai global de paiement est fixé à trente (30) jours.

- **Point de départ du délai** : Le délai de paiement court à compter de la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture conforme sur le portail Chorus Pro (article R. 2192-15).
- **Intérêts moratoires** : Le défaut de paiement dans le délai de 30 jours fait courir de plein droit, et sans autre formalité à la charge du titulaire, des intérêts moratoires. Le taux applicable est égal au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne (BCE) à ses opérations principales de refinancement, majoré de huit (8) points de pourcentage.
- **Indemnité forfaitaire** : Le retard de paiement donne également droit au versement automatisé d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

14.4- Cession ou nantissement de créance

Les créances nées ou à naître au titre du présent marché peuvent être cédées ou nanties par le titulaire auprès d'un établissement de crédit.

La personne habilitée à fournir les renseignements ou les attestations nécessaires au bénéficiaire de la cession ou du nantissement (conformément à l'article R. 2191-61 du Code de la commande publique) est l'Agent Comptable du Crous de La Réunion et de Mayotte.

Le Crous de La Réunion et de Mayotte remettra au titulaire, sur sa demande, l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité du marché nécessaire à l'accomplissement de ces formalités. Les notifications de cession ou de nantissement doivent être adressées par pli recommandé directement à l'Agent Comptable du Crous de La Réunion et de Mayotte.

15 – Principes et motifs de résiliation

15.1- Résiliation pour faute ou défaillance du titulaire

Le marché peut être résilié de plein droit aux torts exclusifs du titulaire, sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- **Interruption du service** : En cas d'interruption injustifiée des prestations de nettoyage pendant plus de 48 heures ouvrées, et après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) restée sans effet, le Crous de La Réunion et de Mayotte peut faire exécuter les prestations par un tiers aux frais et risques du titulaire. Si la défaillance se prolonge au-delà de huit (8) jours calendaires après la mise en demeure, la résiliation de plein droit peut être prononcée.
- **Insuffisance qualitative répétée** : Si, sur une période de six (6) mois consécutifs, le titulaire fait l'objet de deux (2) avertissements écrits par LRAR liés à un Indice de Propreté Générale (IPG) moyen mensuel inférieur à 0,70 (soit 70%), le pouvoir adjudicateur peut prononcer la résiliation du marché aux torts du titulaire avec un préavis d'un (1) mois.
- **Sous-traitance irrégulière ou travail dissimulé** : Constaté en violation des obligations légales.

15.2- Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire

Conformément à l'article 45 du CCAG-FCS, en cas d'inexécution par le titulaire d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir d'aucun retard, ou en cas de résiliation prononcée à ses torts, le Crous de La Réunion et de Mayotte peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire défaillant.

L'excédent de dépenses qui en résulte pour l'établissement public est intégralement à la charge du titulaire initial. Si l'exécution par le tiers s'avère moins onéreuse, la différence (diminution des dépenses) ne profite pas au titulaire.

15.3- Résiliation pour motif d'intérêt général

Le Crous de La Réunion et de Mayotte peut, à tout moment, résilier le marché pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, les modalités de résiliation et le calcul des indemnités éventuellement dues au titulaire (manque à gagner sur les prestations non encore exécutées) sont strictement régis par l'article 41.2 du CCAG-FCS.

15.4- Règlement des litiges

L'existence d'un différend ou d'un litige entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire ne peut, en aucun cas, autoriser ce dernier à suspendre ou interrompre, même momentanément, l'exécution des prestations de nettoyage.

Le droit français est seul applicable. Préalablement à tout recours contentieux devant la juridiction compétente, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable ou peuvent soumettre leur différend au Comité Consultatif de Règlement Amiable des litiges (CCRA).

En cas d'échec de la démarche amiable, le tribunal compétent est le :

Tribunal administratif de La Réunion
27, rue Félix Guyon
CS 61107
97404 Saint-Denis Cedex

Téléphone : 02 62 92 43 60

Courriel : greffe.ta-reunion@juradm.fr

16 – Fin du marché et opérations de liquidation

16.1 Opérations préalables à la clôture du marché

À l'échéance du marché (ou en cas de résiliation anticipée), le versement du solde des sommes dues au titulaire est subordonné à la parfaite exécution des formalités suivantes :

- L'achèvement rigoureux des prestations de nettoyage contractuelles jusqu'au dernier jour d'exécution du marché ;
- La restitution intégrale, sans délai, de l'ensemble des clés, passes magnétiques et badges d'accès qui avaient été confiés au personnel du titulaire ;
- La restitution des locaux mis à disposition (vestiaires, zones de stockage de produits) dans un état de propreté et d'hygiène irréprochable, totalement vidés de tous matériels, déchets, consommables ou produits chimiques appartenant au titulaire ;
- La levée de toutes les réserves ou observations formulées lors du procès-verbal contradictoire de fin de marché, notamment pour la remise en état d'éléments qui auraient été dégradés par les opérations de nettoyage.

16.2 Termes du marché

Le marché prend fin de plein droit à l'expiration de sa durée de validité (période initiale ou périodes de reconduction), sous réserve de la finalisation des opérations de clôture définies à l'article 16.1 et du règlement définitif des comptes (décompte des pénalités éventuelles).

17- Dérogations au CCAG-FCS

Par dérogation aux dispositions du CCAG-FCS, il est expressément stipulé que le présent marché déroge aux articles suivants :

- L'article 12.2 du présent CCAP déroge aux dispositions de l'article 10 du CCAG-FCS
- L'article 13 du présent CCAP déroge aux stipulations des articles 37 et 38 du CCAG-FCS relatifs aux pénalités et aux mesures coercitives
- L'article 13.2 du présent CCAP déroge aux dispositions de l'article 14 du CCAG-FCS en fixant des seuils et des délais d'application spécifiques
- L'article 3.2 du présent CCAP déroge à l'article 11 du CCAG-FCS