

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES 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 CCTP comporte 15 pages et 2 annexe(s) :
. annexe 1 : attestation de visite sur site
. annexe 2 : modèle PV état des lieux

SOMMAIRE

1 – Objet du marché	- 4 -
2 – Durée du marché	- 4 -
3 – Connaissance des lieux et caractéristiques des locaux	- 4 -
3-1 – Obligation de visite sur site	- 4 -
3-2 – Description sommaire des locaux par site	- 5 -
3-3 – État de propreté contradictoire au démarrage et à la fin du marché	- 5 -
4 – Modalités d'exécution des prestations	- 6 -
4-1 – Exigences qualitatives fondamentales	- 6 -
4-2- Périodicité et saisonnalité universitaire	- 6 -
4-3 - Fourniture des produits et consommables	- 6 -
4-4 – Gestion et enlèvement des déchets	- 7 -
4-4-1 – La collecte et enlèvement des déchets solides	- 7 -
4-4-2 – Le nettoyage des surfaces vitrées	- 8 -
4-4-3 – Les systèmes de ventilation	- 8 -
4-4-4 – Les prestations exceptionnelles	- 8 -
4-5 – Contrôle des prestations et Évaluation (IPG)	- 8 -
4-5-1 – Autocontrôle du titulaire	- 8 -
4-5-2 – Modalités du contrôle contradictoire	- 8 -
4-5-3 – Seuils d'exigence et mesures correctives	- 9 -
4-5-4 – Contrôles inopinés	- 9 -
4-5-5 – Suivi et Bilan qualité	- 9 -
4-5-6 – Cahier de liaison et suivi quotidien	- 10 -
5 – Organisation et encadrement du personnel	- 10 -
5-1– Encadrement et interlocuteurs contractuels	- 10 -
5-2 – Obligations, discipline et respect du RGPD	- 10 -
5-3 – Tenue de travail et identification	- 11 -
5-4 – Continuité du service et absences	- 11 -
5-5 – Planification des prestations et modalités d'intervention	- 11 -
5-6 – Réalisation technique des prestations	- 12 -
5-7 – Formation du personnel	- 12 -

5-8 – Préparation du travail et inspection initiale	- 12 -
5-9 – Travailleurs isolés	- 12 -
5-10 – Règles de sécurité et moyens d'accès	- 13 -
5-11 – Interdictions générales du personnel sur site	- 13 -
6 – Provenance et qualité des matériels	- 14 -
7 – Conditions particulières d'exécution	- 14 -
7-1 – Gestion des événements exceptionnels et chantiers	- 14 -
7-2 – Sinistres et cas de force majeure	- 14 -
7-3 – Saisonnalité et vacances universitaires	- 15 -
7-4 – Assurances	- 15 -
8 – Dispositions finales relatives à l'offre	- 15 -
8-1 Intégration des contraintes et règles de l'art	- 15 -
8-2 Intangibilité des prix	- 15 -

1 – Objet du marché

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes décrivent les caractéristiques des prestations de nettoyage y compris la vitrerie des locaux du Crous de La Réunion et de Mayotte dans le département de La Réunion.

Les prestations comprennent l'ensemble des moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires à leur parfaite exécution, même lorsqu'ils ne sont pas expressément mentionnés au présent CCTP mais qu'ils sont indispensables à l'obtention du résultat attendu.

Les spécifications techniques s'appliquent également aux locaux et catégories de surface qui peuvent venir s'ajouter et /ou remplacer l'existant, en cours d'exécution du contrat.

Code nomenclature C.P.V. : 90911000 « Services de nettoyage ».

2 – Durée du marché

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.

3 – Connaissance des lieux et caractéristiques des locaux

3-1 – Obligation de visite sur site

Le candidat est réputé, avant la remise de son offre, avoir obligatoirement procédé à une visite des sites dans les conditions fixées au Règlement de la Consultation (RC). Cette visite doit lui permettre de :

- Prendre une parfaite connaissance de la topographie des lieux, des surfaces réelles à entretenir et de la nature des différents revêtements de sol ;
- Évaluer l'ensemble des contraintes matérielles, d'accès et de sécurité propres à chaque site (notamment la gestion des sites sous alarme) ;
- Intégrer l'ensemble de ces sujétions dans le chiffrage de son offre forfaitaire.

Les surfaces et descriptifs fournis au présent marché sont indicatifs. Aucune réclamation ni demande de modification financière ne sera acceptée après la notification du marché pour cause de méconnaissance des lieux ou d'omission de détails matériels.

3-2 – Description sommaire des locaux par site

Les prestations sont réparties sur les sites suivants :

- **Site de Saint-Denis (Campus du Moufia) :**
 - Espace administratif : Bureaux, salles de réunion et salle de restauration des personnels situés aux niveaux RJ, R0 et R+1 du bâtiment Houat.
 - Résidence universitaire Houat : Bâtiment de 6 niveaux comprenant 96 logements étudiants et les espaces communs (5 cuisines collectives, 1 laverie).
 - Bureaux et blocs sanitaires de la Direction du Patrimoine Immobilier et du Développement Durable, situés à proximité immédiate.
- **Site du Tampon (Campus du Tampon) :**
 - Espace administratif et salle de restauration situés à l'étage du Restaurant Universitaire (RU).
 - Résidence d'Accueil International (RAI) : Bâtiment de 4 niveaux comprenant 40 logements et espaces communs.
 - Résidence Traditionnelle : Bâtiment de 4 niveaux comprenant 56 chambres et espaces communs.
 - Résidence Anne Mousse : Bâtiment de 4 niveaux comprenant 100 logements et espaces communs.
- **Site de Saint-Pierre (Campus de l'IUT) :**
 - Résidence Traditionnelle : Bâtiment de 3 niveaux comprenant 45 chambres et espaces communs.
 - Résidence Lémuria : Bâtiment de 4 à 5 niveaux comprenant 200 logements (195 studios et 5 T1 bis) et espaces communs.

3-3 – État de propreté contradictoire au démarrage et à la fin du marché

Après signature du présent marché et avant le début d'exécution des prestations, un état de propreté des lieux est établi contradictoirement entre le CROUS et le titulaire du marché de nettoyage.

Cet état de propreté des lieux fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties (annexe 2 du CCTP).

Ce procès-verbal sert de base pour la fixation du niveau de qualité de propreté souhaité dans chaque zone.

Le cas échéant, pour un nettoyage optimisé et une amélioration de l'aspect des locaux, le titulaire peut indiquer au CROUS les actions correctives dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

Le cas échéant, ces actions correctives interviennent dans le mois qui suit la notification du marché.

Le système de contrôle des prestations est mis en œuvre au démarrage du deuxième mois.

À la fin du marché, un nouvel état des lieux de propreté contradictoire est également établi.

4 – Modalités d'exécution des prestations

4-1 – Exigences qualitatives fondamentales

Le titulaire doit garantir un niveau de service répondant simultanément aux quatre critères suivants :

- **Hygiène** : Assainissement rigoureux et désinfection des points de contact (poignées, interrupteurs, rampes), des sanitaires et des cuisines. L'utilisation des produits doit être maîtrisée pour prévenir les risques allergiques et de pollution.
- **Confort** : Élimination des poussières et des sources de mauvaises odeurs, sans recours à des produits de masquage sur-odorants.
- **Aspect** : Nettoyer sans laisser de traces, d'auréoles ou de dépôts de produits, garantissant une impression visuelle immédiate de netteté.
- **Sécurité** : Utilisation de techniques interdisant les sols glissants. Balisage obligatoire de la zone de travail en cas de lavage humide en présence du public.

4-2- Périodicité et saisonnalité universitaire

Les prestations courantes s'effectuent du lundi au vendredi sur toute l'année, selon les calendriers validés par le CROUS (Période Haute / Période Basse).

Le titulaire est formellement informé que l'activité des résidences universitaires varie fortement pendant les vacances d'été. Le CROUS se réserve le droit de regrouper les résidents sur un nombre restreint de bâtiments. Les plannings et les zones d'intervention seront ajustés en conséquence avec un préavis de quinze (15) jours, sans modification des conditions financières globales du marché.

Si ces ajustements entraînent la fermeture complète de bâtiments entiers, les prestations non courantes non réalisées feront l'objet d'une réorientation, après accord écrit, vers des opérations de nettoyage approfondi (remise en état, décapage) dans les zones restées ouvertes afin de maintenir l'équilibre financier forfaitaire initial.

Le nettoyage à grande eau est strictement interdit dans l'ensemble des bâtiments pour préserver les infrastructures et les équipements.

4-3 - Fourniture des produits et consommables

Le prix forfaitaire global comprend, sans exception ni réserve, la fourniture de l'ensemble des matériels et consommables nécessaires :

- **Matériels** : Chariots de lavage ergonomiques multi-sacs (permettant le tri sélectif), aspirateurs équipés de filtres à haute efficacité (HEPA), monobrosses, autolaveuses et matériels de vitrerie professionnels. Les branchements électriques simultanés sur multiprises sont interdits. Le matériel ne doit jamais encombrer les couloirs ou issues de secours en dehors des temps d'intervention.
- **Produits d'entretien** : Utilisation obligatoire de produits porteurs de l'Écolabel européen (ou équivalent) pour les usages courants et sanitaires. Les produits utilisés dans les zones de contact alimentaire (cuisines collectives, espaces restauration) doivent obligatoirement être conformes à la réglementation relative aux produits de nettoyage du matériel pouvant entrer en contact avec des denrées alimentaires (méthode HACCP).

Les produits et matériels utilisés doivent être adaptés aux revêtements.

- **Consommables sanitaires** : Fourniture et approvisionnement régulier des essuie-mains en papier, papier toilette, savon liquide et sacs poubelles adaptés au tri sélectif.

Le CROUS met à disposition du titulaire, à titre gracieux, un local technique de stockage par bâtiment ainsi que l'alimentation en eau et en électricité nécessaire aux prestations. Le titulaire est responsable de la conformité réglementaire de l'aménagement et du stockage dans ces locaux.

4-4 – Gestion et enlèvement des déchets

4-4-1 – La collecte et enlèvement des déchets solides

Depuis le 1er juillet 2016, tous les sites administratifs de plus de 20 employés doivent réaliser le tri à la source et organiser la collecte séparée des déchets pour permettre leur valorisation. À cet effet, le CROUS désigne, pour chaque site, un responsable qui veille à la bonne exécution du marché en général et, en particulier, au respect de la politique de gestion des déchets mise en place par le CROUS ainsi qu'à la bonne exécution des opérations qui en découlent.

De son côté, le titulaire du marché de nettoyage :

- Veille à ce que les containers d'hygiène féminine, les corbeilles à papier, les containers poubelles intérieurs et extérieurs, dédiés aux catégories de déchets produites et recensées sur le site, existent et sont bien à leur place. Il doit alerter le responsable de site de toute anomalie.
- Effectue une collecte quotidienne et séparée des déchets produits sur le site et préalablement triés. À ce propos, les déchets des cendriers doivent être recueillis de manière séparée afin d'éviter toute propagation d'incendie éventuel. Par ailleurs, le titulaire doit alerter le responsable de site si le tri à la source n'est pas respecté.
- Rassemble les déchets collectés dans des sacs-poubelles transparents qui sont, après chaque vacation, acheminés dans les containers poubelles extérieurs, prévus à cet effet.

Aucun dépôt de sac déchets au sol ne sera toléré sur les sites. Les déchets émanant de l'activité normale des locaux doivent être retirés sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Un contrôle des containers poubelles extérieurs sera effectué par le responsable de site, la transparence des sacs permettant un rapide contrôle visuel des déchets, donc un tri sélectif facilité.

Le titulaire veille à utiliser des sacs dont la forme, la couleur et la composition soient en corrélation avec la politique de gestion des déchets du CROUS.

Le CROUS et le titulaire du marché veillent à sensibiliser leurs agents respectivement au tri à la source ainsi qu'au tri sélectif.

- **Destruction sécurisée** : Le personnel du titulaire doit être particulièrement vigilant lors de la collecte des déchets de papiers issus des bureaux administratifs. Les contenus des corbeilles ou bacs destinés à la destruction sécurisée (broyeurs ou bacs de confidentiels fermés) ne doivent jamais être mélangés aux déchets ménagers ordinaires ou exposés à la vue de tiers.

La manipulation des bacs roulants sur la voie publique pour la collecte générale reste à la charge du personnel du CROUS.

4-4-2 – Le nettoyage des surfaces vitrées

Les surfaces vitrées sont regroupées selon deux modes :

- accessible (distance du sol inférieure ou égal à 3 m)
- non accessible (distance du sol supérieure à 3 m)

S'agissant des fenêtres, le titulaire doit s'assurer de leur système d'ouverture donc de leur accessibilité : à la française, à l'italienne, à l'anglaise, à guillotine, coulissante, multi-ouvertures, etc.

Il s'assure également de leur aspect (vitrage dépoli, granité, lisse, martelé, delta, filmé).

Le titulaire assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie.

Les moyens de levage et d'accès aux surfaces à entretenir doivent être adaptés au dimensionnement du site et sont fournis par le titulaire. Les coûts correspondants sont inclus au forfait de rémunération.

L'utilisation des nacelles étant réglementée, le cas échéant celle-ci sera manipulée par du personnel formé au préalable.

4-4-3 – Les systèmes de ventilation

Le titulaire peut avoir la charge du nettoyage des entrées d'air, bouches d'aération, bouches d'extraction et d'insufflation. En plus du dépoussiérage des brasseurs d'air dans les bureaux, un nettoyage des brasseurs d'air sera fait à raison d'une fois par trimestre.

4-4-4 – Les prestations exceptionnelles

Il s'agit des prestations de nettoyage qui figurent sur le bordereau de prix unitaires et pour lesquelles il existe un besoin supplémentaire, non récurrent, qui doit être exécuté dans tout ou partie des zones, à la demande du CROUS.

4-5 – Contrôle des prestations et Évaluation (IPG)

4-5-1 – Autocontrôle du titulaire

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne (modalités, documentation), afin d'assurer une prestation de qualité. La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble du site, le respect de l'obligation de résultat.

Le titulaire fournit au responsable de site les comptes-rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle.

4-5-2 – Modalités du contrôle contradictoire

Les vérifications qualitatives des prestations de nettoyage sont exécutées par le pouvoir adjudicateur. Un contrôle de la qualité est effectué de manière planifiée ou aléatoire par site, en présence obligatoire du représentant du titulaire (inspecteur ou chef d'équipe) et du référent de site du CROUS.

Ce contrôle contradictoire repose sur une méthode rigoureuse d'échantillonnage :

- **Échantillon** : Sur chaque site, les contrôleurs sélectionnent au hasard dix (10) pièces ou zones représentatives (ex : 3 studios, 2 couloirs, 2 cuisines collectives, 2 sanitaires collectifs, 1 bureau).
- **Grille de notation** : Dans chaque pièce échantillonnée, le niveau de propreté est évalué selon les quatre critères fondamentaux définis à l'article 4.1 du présent CCTP : Aspect, Confort, Hygiène, Sécurité.

- **Barème de notation** : Pour chaque critère, une note de 0 à 2 est attribuée :
 - 2 = Bon (Conforme aux exigences du marché) ;
 - 1 = Moyen (Traces diffuses, poussière résiduelle sans gravité mais nécessitant une attention) ;
 - 0 = Mauvais (Non-conformité flagrante, salissure caractérisée).
- **Calcul de l'Indice de Propreté Générale (IPG)** : La note totale maximale possible pour l'échantillon est de 80 points (10 pièces × 4 critères × 2 points). Le score obtenu est converti en un indice compris entre 0 et 1 (Score obtenu / 80).

Exemple : Un score de 64 points sur 80 donne un $IPG = \frac{64}{80} = 0,80$

4-5-3 – Seuils d'exigence et mesures correctives

Le seuil d'acceptabilité minimal de la prestation est fixé à un IPG de 0,80 (soit 80%).

- Zone d'insuffisance (IPG compris entre 0,50 et 0,79) :
Si l'IPG est inférieur à 0,80, le pouvoir adjudicateur notifie par écrit une mise en demeure au titulaire. Celui-ci dispose d'un délai de 48 heures ouvrées pour procéder aux opérations de rattrapage nécessaires. Un second contrôle contradictoire est effectué à l'issue de ce délai. Si les manquements persistent, la pénalité financière définie à l'article 13.2.1 du CCAP est appliquée de plein droit sur la facture du mois.
- Seuil critique et rupture d'hygiène (IPG inférieur à 0,50) :
Un IPG inférieur à 0,50 caractérise un manquement grave aux exigences de sécurité sanitaire et d'hygiène de l'établissement accueillant du public. Dans ce cas, la pénalité maximale de 10 % du montant mensuel du site est appliquée immédiatement, sans délai de grâce ni mise en demeure préalable. Le CROUS peut exiger la reprise immédiate des prestations ou ordonner l'exécution des prestations par un tiers aux frais et risques du titulaire défaillant (mise en régie).

4-5-4 – Contrôles inopinés

Le CROUS de La Réunion et de Mayotte conserve la faculté permanente d'effectuer des contrôles inopinés, hors de la présence du titulaire. Si des manquements flagrants ou des risques immédiats d'accident sont constatés (ex : sol détrempé et glissant sans balisage, issue de secours obstruée par un chariot), un bon de constat est immédiatement adressé au titulaire pour correction immédiate, sans préjudice de l'application des pénalités forfaitaires correspondantes prévues au CCAP.

4-5-5 – Suivi et Bilan qualité

- **Réunions d'exploitation semestrielle** : Une réunion obligatoire est organisée tous les six mois entre le référent de site du Crous de La Réunion et de Mayotte et l'interlocuteur unique du titulaire afin d'analyser l'historique des IPG, d'évaluer la satisfaction des résidents et de planifier les interventions spécifiques de la période à venir.
- **Bilan annuel et levier de résiliation** : L'ensemble des notes mensuelles fait l'objet d'une moyenne annuelle. En cas d'IPG annuel moyen inférieur à 0,65, ou en cas de manquements graves et répétés ayant donné lieu à plus de deux avertissements écrits sur l'année, le pouvoir adjudicateur pourra engager la procédure de résiliation pour faute aux torts exclusifs du titulaire, conformément à l'article 15.1 du CCAP.

4-5-6 – Cahier de liaison et suivi quotidien

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison broché ou relié et paginé (ou autre outil équivalent) (1 document par bâtiment) remis par le titulaire, mis à disposition du pouvoir adjudicateur et du titulaire.

Le pouvoir adjudicateur :

- vérifie que les prestations récurrentes et les prestations spécifiques ont été réalisées conformément au cahier des charges,
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et de mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements • relevés sur le site,
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du titulaire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans un délai maximal de 48 heures ouvrées. À défaut, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 13 du CCAP.

5 – Organisation et encadrement du personnel

5-1– Encadrement et interlocuteurs contractuels

- **Le Responsable de contrat** : Le titulaire désigne un interlocuteur unique, permanent et cadre de l'entreprise, chargé du contrôle interne, du suivi du marché et des relations avec la direction du CROUS. Il encadre les équipes et veille à l'application des méthodes, de la discipline et de la sécurité. Son identité et ses coordonnées sont transmises dès la notification.

Toute modification du responsable de contrat est notifiée au pouvoir adjudicateur.

5-2 – Obligations, discipline et respect du RGPD

L'obligation conventionnelle de reprise du personnel s'applique conformément à l'article 7 de la Convention collective nationale de la propreté.

Le personnel d'intervention doit respecter le règlement intérieur du CROUS et les règles de sécurité.

En application de la réglementation relative à la protection des données (RGPD), les agents d'exécution ne doivent pas déplacer, trier ou feuilleter les documents laissés en évidence sur les bureaux ou les tables de réunion. Le dépoussiérage des postes de travail se limite aux surfaces dégagées.

En cas de manquement grave caractérisé (faute lourde, vol, comportement déplacé, non-respect de la sécurité), le CROUS transmettra une demande écrite et motivée de remplacement de l'agent au titulaire. Le titulaire s'engage à procéder à son remplacement dès la prestation suivante, sans perturbation de la

continuité du service, et prendra à sa charge le remboursement des éventuels dégâts matériels ou vols commis.

5-3 – Tenue de travail et identification

Le titulaire dote obligatoirement l'ensemble de ses agents de vêtements de travail uniformes, propres, soignés et adaptés, ainsi que des Équipements de Protection Individuelle (EPI) réglementaires. Le port du badge nominatif professionnel fourni par le titulaire est obligatoire et doit être visible en permanence sur le site.

5-4 – Continuité du service et absences

Le titulaire garantit la continuité des prestations pendant toute la durée du marché.

Aucune prestation ne pourra être interrompue du fait :

- d'une absence ;
- d'un congé ;
- d'une difficulté de recrutement ;
- d'une organisation interne.

En cas d'absence prévisible ou imprévisible d'un agent (maladie, accident), le titulaire en informe immédiatement le CROUS par téléphone et courriel et s'engage à assurer son remplacement immédiat par un personnel disposant de qualifications identiques. Tout agent de remplacement doit être préalablement inscrit sur la liste nominative validée par le CROUS pour des motifs de sécurité d'accès aux bâtiments.

En cas de mouvement de grève (du personnel du titulaire ou des transports), le titulaire reste tenu de garantir un service minimum assurant les conditions fondamentales d'hygiène et de sécurité des sites (évacuation des déchets, nettoyage des sanitaires et des espaces de restauration). L'organisation de ce service minimum doit être soumise à l'agrément écrit du CROUS. En cas de carence de plus de 24 heures après mise en demeure, le CROUS pourra faire exécuter les prestations par un tiers aux frais, risques et périls du titulaire défaillant.

5-5 – Planification des prestations et modalités d'intervention

Le titulaire assure une planification rigoureuse des actions de nettoyage afin de garantir le respect des plannings, la continuité des tâches et la prise en compte des contraintes de fonctionnement du CROUS.

- **Contraintes horaires spécifiques (Espaces administratifs) :** Pour les bureaux et zones accueillant du public, les prestations de nettoyage doivent être exécutées en dehors des heures d'ouverture des services (à définir selon les sites, démarrage à 7h-7h30). Les parties communes des résidences peuvent être nettoyées en journée.
- **Modifications de planning :** Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'adapter ou de modifier ponctuellement les plannings d'intervention pour des motifs d'urgence, de vagues de départs/arrivées d'étudiants ou d'événements exceptionnels. Le titulaire en est informé avec un préavis minimum de 24 heures. Ces ajustements ponctuels ne modifient pas les conditions financières globales du marché.
- **Respect du calendrier et signalement :** Le titulaire respecte scrupuleusement le calendrier arrêté et s'engage à signaler systématiquement au référent du CROUS toute dégradation ou anomalie matérielle constatée lors de ses interventions.

5-6 – Réalisation technique des prestations

Le titulaire exécute les tâches de nettoyage selon les règles de l'art et les exigences techniques suivantes :

- **Finition et accessibilité** : Toutes les surfaces qui ne sont pas accessibles par des équipements mécanisés (angles de pièces, plinthes, dessous de radiateurs, recoins) doivent obligatoirement faire l'objet d'un traitement manuel minutieux.
- **Maîtrise des produits** : Les produits d'entretien doivent être appliqués conformément aux fiches techniques, selon le dosage préconisé par le fabricant et en parfaite adéquation avec la nature des revêtements à traiter. Aucune accumulation de produit (sur-couche, encrassement) ne doit subsister après l'intervention.
- **Absence de désordres collatéraux** : Les opérations de nettoyage (notamment le lavage des sols ou la vitrerie) ne doivent générer aucun désordre, trace, éclaboussure ou salissure sur les surfaces environnantes (murs, mobiliers, bas de portes).
- **Interdiction du nettoyage à grande eau** : Le nettoyage par aspersion ou inondation à grande eau est formellement interdit dans l'ensemble des locaux afin de préserver les infrastructures, les plinthes et les réseaux techniques encastrés.
- **Rôle d'alerte technique** : Le titulaire signale immédiatement par écrit au pouvoir adjudicateur tout dysfonctionnement constaté sur les équipements du CROUS (fuite d'eau, ampoule grillée, bloc autonome de sécurité défaillant, fenêtre dégradée) qui pourrait nuire à la bonne réalisation de ses propres prestations ou à la sécurité du site.

5-7 – Formation du personnel

Le personnel affecté au marché devra présenter les compétences et qualifications adaptées aux prestations.

Le titulaire du marché doit assurer la formation des agents de nettoyage dans les conditions fixées à l'article 8.2 du CCAP.

Les frais de formation sont à la charge du titulaire.

Dans le cadre des contrôles contradictoires, une évaluation de l'agent de nettoyage peut être mise en œuvre, notamment pour déterminer la source de l'éventuel dysfonctionnement.

5-8 – Préparation du travail et inspection initiale

À l'occasion de la réalisation de l'état de propreté des lieux décrit à l'article 3.3 du présent CCTP, le titulaire procède à l'inspection des locaux en compagnie du service bénéficiaire. L'inspection commune des locaux doit faciliter l'organisation des circulations, du stockage et des manutentions, et le repérage des contraintes spécifiques. Cette inspection des locaux avec le responsable de site doit aussi permettre la rédaction du plan de prévention abordé à l'article 7.2 du CCAP.

5-9 – Travailleurs isolés

Lorsqu'il n'est pas possible de faire travailler les agents par équipes de deux, le titulaire veille à ce que le travailleur isolé puisse avertir rapidement d'autres personnes (de son équipe ou des services du pouvoir adjudicateur) par des moyens de communication efficaces, quelle que soit l'heure de survenue d'un éventuel accident, malaise ou incident grave.

5-10 – Règles de sécurité et moyens d'accès

Le titulaire déploie l'ensemble des mesures de prévention nécessaires à la protection de son personnel et des usagers des sites face aux risques professionnels.

- **Connaissance des consignes** : Le titulaire et ses agents doivent prendre connaissance et respecter scrupuleusement les règlements intérieurs de l'ensemble de sites, les consignes de sécurité incendie et les plans de prévention spécifiques à chaque site.
- **Gestion des locaux sous alarme** : Le personnel du titulaire doit maîtriser les procédures d'accès aux zones sécurisées. Il est responsable du strict respect des consignes d'armement, de désarmement et de recodage des alarmes anti-intrusion. Tout déclenchement d'alarme intempestif dû à une négligence du personnel du titulaire (mauvaise manipulation, porte mal fermée) fera l'objet d'une pénalité et du remboursement des frais de déplacement éventuels d'une société de télésurveillance.
- **Gestion des clés, badges et passes** : Les moyens d'accès (clés, badges, passes magnétiques) sont remis au titulaire contre récépissé. Toute reproduction est formellement interdite. Ces moyens d'accès doivent être restitués sans délai à la première demande du CROUS. En application de l'article 10.4 du CCAP, toute perte ou vol de clé ou de badge doit être signalé immédiatement par écrit au pouvoir adjudicateur.
- **Signalisation des risques temporaires** : Lors des opérations de lavage humide des sols ou de décapage, le titulaire doit obligatoirement baliser sa zone de travail à l'aide de panneaux de signalisation visuels ("Sol glissant") afin de prévenir les risques de chute du public ou du personnel.

5-11 – Interdictions générales du personnel sur site

Il est formellement interdit au personnel d'exécution ou d'encadrement du titulaire, sous peine de demande de remplacement immédiat de l'agent et de l'application des sanctions prévues au marché :

- D'être accompagné dans l'enceinte des bâtiments par des personnes étrangères à la société prestataire (y compris les membres de la famille ou les enfants) ;
- D'utiliser à des fins personnelles les équipements du CROUS (notamment les téléphones, les ordinateurs et les photocopieurs) ;
- D'utiliser le matériel ou d'entamer les consommables (savon, essuie-mains) stockés dans les locaux en dehors de ceux explicitement mis à sa disposition pour la prestation ;
- De prendre ses repas à l'intérieur des locaux en dehors des zones de pause spécifiquement autorisées ;
- De provoquer du désordre ou des altercations sur les lieux de travail et leurs dépendances ;
- De manquer de respect aux personnels du CROUS, aux étudiants, aux résidents ou aux usagers des locaux ;
- De porter des signes ostentatoires (religieux, politiques ou syndicaux) pendant les heures d'ouverture au public, ou d'intervenir à visage dissimulé ;
- De travailler avec des écouteurs, casques audio ou oreillettes (pour des raisons impératives de sécurité et de vigilance face aux signaux d'alarme) ;

- Passer des appels téléphoniques personnels de manière récurrente sur le temps de travail (hors cas d'urgence absolue) ;
- D'utiliser des téléphones ou smartphones pour prendre des photographies ou filmer l'intérieur des locaux administratifs, les écrans d'ordinateurs ou les documents posés sur les bureaux, y compris à des fins professionnelles internes, sauf accord écrit et ponctuel du représentant du CROUS.

6 – Provenance et qualité des matériels

Le titulaire fournit l'intégralité des produits, petits consommables et matériels nécessaires à l'exécution des prestations.

- **Exigence de conformité technique** : Le titulaire adapte l'ensemble de son matériel électromécanique (autolaveuses, monobrosses, aspirateurs) aux caractéristiques électriques et aux puissances existantes dans les différents bâtiments du CROUS. Tout matériel défectueux est remplacé sans délai. Le titulaire supporte seul les conséquences d'une panne de matériel.
- **Sécurité électrique** : Il appartient au titulaire de fournir les prolongateurs (rallonges) et les fiches de raccordement réglementaires et en parfait état de conformité. Le personnel du titulaire a l'interdiction formelle de modifier le calibrage des disjoncteurs ou d'intervenir sur les tableaux électriques de l'établissement.
- **Évaluation des offres** : Le candidat doit joindre à son offre la liste détaillée des matériels manuels et mécaniques qu'il s'engage à affecter spécifiquement aux sites du CROUS. L'adéquation et la performance de ces matériels seront évaluées au titre de la valeur technique de l'offre.

7 – Conditions particulières d'exécution

7-1 – Gestion des événements exceptionnels et chantiers

En cas de travaux de rénovation, de maintenance ou d'aménagements occasionnels planifiés par le CROUS venant affecter l'accès ou la configuration des locaux inclus dans le marché, le titulaire et le pouvoir adjudicateur se coordonneront en amont pour définir les prestations de nettoyage qui doivent continuer à être assurées, celles qui doivent être suspendues, ou les éventuels reports d'heures nécessaires.

7-2 – Sinistres et cas de force majeure

En cas de sinistre majeur (incendie, dégât des eaux, cyclone, etc.) touchant un bâtiment et obligeant le pouvoir adjudicateur à prononcer sa fermeture temporaire, partielle ou définitive, les prestations de nettoyage sur la zone sinistrée sont suspendues de plein droit. Le montant des prestations non réalisées sera déduit du forfait mensuel au prorata des surfaces fermées, conformément aux modalités financières fixées au CCAP.

7-3 – Saisonnalité et vacances universitaires

Le titulaire est informé du rythme d'activité spécifique de l'établissement public :

- **Espaces administratifs** : Fermeture annuelle d'une durée de quatre (4) semaines par an (périodes de congés universitaires).
- **Résidences universitaires** : Baisse significative de l'occupation durant la période de l'hiver austral (mai à août). Le CROUS se réserve la faculté de regrouper les résidents sur un nombre restreint de bâtiments et de suspendre l'entretien des bâtiments vidés.

Conformément à l'article 4.2 du présent CCTP, les prestations forfaitaires non courantes durant ces périodes feront l'objet d'une réorientation concertée vers des opérations de nettoyage approfondi (remise en état des sols, vitrerie complète) dans les zones restées accessibles, préservant ainsi l'équilibre financier global du marché.

7-4 – Assurances

Conformément aux stipulations de l'article 10.4 du CCAP, le titulaire doit justifier du maintien de ses polices d'assurance couvrant sa responsabilité civile, professionnelle et les risques liés aux biens confiés pendant toute la durée d'exécution du marché.

8 – Dispositions finales relatives à l'offre

8-1 Intégration des contraintes et règles de l'art

Le prix global et forfaitaire proposé par le titulaire inclut l'ensemble des opérations et sujétions indispensables à une parfaite réalisation des prestations, conformément aux règles de l'art et à la réglementation de la profession, quand bien même un détail matériel aurait échappé à la description du présent CCTP.

8-2 Intangibilité des prix

Après l'attribution et la notification du marché, le titulaire ne pourra en aucun cas remettre en cause le montant global de son offre forfaitaire, ni faire état d'une omission ou d'un écart de surface indicatif pour refuser d'exécuter les prestations de nettoyage requises pour le maintien en parfait état de propreté des locaux du CROUS de La Réunion et de Mayotte.