Cahier des Clauses Particulières

Appel d'offre numéro : 26041

(art. L.2124-1 et s. / art. R. 2124-1 et s. du code de la commande publique)

Objet : PRESTATIONS DE NETTOYAGE DE LA RESIDENCE SUD ALTERNANCE A MONTPELLIER

CROUS de Montpellier - Occitanie

2, rue Monteil – CS85053

34 093 Montpellier cedex 5

CLAUSES ADMINISTRATIVES

Article 1 - Les contractants

1.1 - L'administration

Crous de Montpellier-Occitanie
2, rue Monteil
CS 85053
34093 Montpellier cedex 5

Pouvoir adjudicateur ou autorité compétente :
Monsieur le Directeur Général du CROUS de Montpellier.

1.2 - Le(s) titulaire(s)

A l'issue de la procédure de consultation, chaque attributaire sera désigné par l'Administration.

Article 2 - Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes (annexe financière et fiches de présentation des sites)
- Le Cahier des Clauses Particulières (CCP) et son annexe
- Le mémoire technique conformément au cadre du mémoire technique et ses annexes dont fiches techniques matériels et produits
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Les fiches techniques correspondant aux produits et aux matériels proposés

Article 3 - Dispositions générales

3.1 - Objet et périmètre des prestations

Les prestations ont pour finalité de maintenir les équipements, locaux et surfaces dans de bonnes conditions de propreté, d'hygiène et de confort pour le personnel et pour les usagers, au moyen de matériels, des machines et des produits et selon des périodicités d'intervention adaptés à la nature des revêtements à entretenir, à leur état ainsi qu'à leur fréquentation.

Les prestations seront effectuées en prenant en compte les contraintes d'exploitation propres au site, notamment la spécificité de type « hôtelière » d'une résidence pour étudiants en alternance. Le marché est conclu avec obligation de résultats.

Les prestations dont la fréquence et le volume sont connus sont qualifiées de « **prestations permanentes** ».
Les prestations dont la fréquence et/ou le volume ne sont pas connus, et qui sont donc effectuées à la demande, sur commande, et sont qualifiées de « **prestations ponctuelles** ».

Le détail des prestations permanentes et/ou ponctuelles est communiqué en annexe du présent CCP.

3.2 - Décomposition de l'accord-cadre

Le présent accord cadre porte sur le nettoyage d'une seule résidence. De plus compte tenu de la spécificité de la prestation demandée, de type hôtelière, il n'est pas alloti.

Référence	Descriptif	Montant estimatif annuel	Montant maximum annuel
26 041	Prestation de nettoyage de la résidence Sud Alternance à Montpellier	70 000€ TTC Ce montant est donné à titre indicatif et ne constitue ni un minimum ni un maximum.	200 000.00€ TTC

3.3 - Type d'accord cadre

La présente consultation porte sur un marché mixte (à prix forfaitaires et unitaires), à bons de commande à prix unitaires sans montant minimum avec montant maximum selon les termes des L2125-1 1°, R. 2162-1 à R.2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique

Les prestations permanentes faisant l'objet de cet accord cadre seront à prix forfaitaire. Les prestations ponctuelles hors forfait seront à prix unitaire et feront l'objet de bons de commande. Les montants des prestations, permanentes et ponctuelles, sont révisables annuellement. Le présent marché est mono-attributaire.

3.4 - Modifications

Toute modification sera introduite par voie d'avenant, dans les conditions fixées par l'article L. 2194-1 du code de la commande publique.

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire du marché, en application de l'article R.2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires. La durée pendant laquelle un nouveau marché pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent marché.

Article 4 - Durée et délais d'exécution

4.1 - Durée du contrat

La durée d'exécution du marché est de 12 mois. Il est renouvelable deux fois. Le marché est susceptible d'être reconduit à l'expiration de la période initiale pour deux périodes d'une année par tacite reconduction. Sa durée totale ne peut dépasser 3 (trois) ans.

Le CROUS peut refuser la reconduction du marché. Il en avisera alors l'autre partie par lettre recommandée au plus tard 3 (trois) mois avant l'expiration du délai de validité du marché de l'année en cours.

Le présent marché ne devient définitif et ne peut recevoir exécution qu'après notification au titulaire.

Le délai d'intervention est celui qui court entre la notification de la commande et le début de la réalisation de la prestation.

Le délai d'exécution est celui qui court entre le début de la prestation et la fin de la prestation.

4.2 - Prise d'effet

La date prévisionnelle de lancement du marché est **le 01/12/2026**

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat).

Article 5 - Caractéristiques des prix pratiqués

Le prix des **prestations permanentes** est établi sous la forme d'un **forfait annuel**, pour chaque site, selon l'annexe financière à l'acte d'engagement propre à chaque lot. Les prix sont révisables annuellement selon les modalités prévues ci-après.

De ce prix forfaitaire découlera une facturation mensuelle ou trimestrielle (à déterminer lors de la réunion de lancement).

Le prix des **prestations occasionnelles** est établi sous la forme de tarif unitaire, selon l'annexe financière à l'acte d'engagement propre à chaque lot.

Le taux de la TVA (20%) est celui en vigueur à la date de la consultation. Il devra cependant suivre les modifications des règles fiscales en vigueur en cours de marché.

Modalités de variation des prix :

La révision des prix figurant aux annexes financières à l'acte d'engagement se fait une fois l'an, au moins 2 mois avant la date anniversaire du marché pour une application à compter du début de la période contractuelle suivante à laquelle le marché est renouvelé.

Les prix sont réputés établis sur la base du mois de remise de l'offre appelé « mois zéro »

Formule de révision de prix :

$$P(n) = P(o) [0,125 + 0,875 \times In(n)/In(o)]$$

dans laquelle :

- P(n) est le prix révisé ;
- P(o) est le prix initial réputé établi sur la base des conditions économiques du mois zéro.
- In(n) est la dernière valeur définitive de l'index connue au moment de la révision
- In(o) est la valeur réelle de l'index du mois Mo.

L'indice à considérer est :
Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 81.21 – Services de nettoyage courant des bâtiments | Insee – Identifiant 010766605.

Les indices sont publiés sur le site de l'INSEE.

La demande de révision émane du titulaire.

Elle doit parvenir au pouvoir adjudicateur (service des marchés) 2 mois avant la date anniversaire du marché. Les coefficients de révision seront présentés avec deux chiffres après la virgule.

La demande de révision sera accompagnée de l'annexe financière (BPU-DQE), mises à jour par application de la révision de prix, et soumise à la validation de l'administration (service des marchés du Crous)

En cas de non-respect de ce délai, les prix de l'année en cours seront d'office reconduits pour une nouvelle période d'un an.

Sous réserve que la majoration de prix n'excède pas 3% du prix initial de l'offre, les nouveaux prix, validés par l'administration, demeureront fermes pendant une nouvelle période d'une année.

Article 6 - Facturation - règlement

6.1 - Présentation des demandes de paiement

L'unité de Gestion Arceaux acquittera directement les frais liés à l'exécution des prestations. Il convient donc que les factures soient **adressées au responsable de l'unité de gestion**.

La facture indiquant les références du marché doit indiquer la période d'exécution des prestations.

Les factures seront établies périodiquement et sur la base du forfait annuel porté au bordereau de prix, en ce qui concerne les prestations permanentes. Elles seront établies sur la base des commandes en ce qui concerne les prestations occasionnelles.

Le paiement est effectué dès réception de la facture, dès lors que la facture est liquidable, c'est-à-dire que les services rendus ne prêtent pas à contestation.

Aux fins de règlement, chaque Directeur (Directrice) ou personnel de l'établissement vérifiera, après chaque intervention, que les services ont bien été rendus par l'entreprise.

Outre les mentions légales, les factures feront apparaître les mentions suivantes :

- Le nom ou la raison sociale du créancier ;
- Le cas échéant, le numéro de SIREN ou de SIRET ;
- Le numéro du compte bancaire ou postal ;
- Le numéro du marché ;
- Le numéro du bon de commande ;
- La date d'exécution des prestations ;
- Le montant des prestations admises, établi conformément à la décomposition des prix forfaitaires, hors TVA et, le cas échéant, diminué des réfactions ;
- Les montants et taux de TVA légalement applicables ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- Le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées (incluant, le cas échéant le montant de la TVA des travaux exécutés par le ou les sous-traitants) ;
- La date de facturation.

6.2 – Avance

Aucune avance ne sera versée.

6.3 - Facturation électronique (CCP)

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

Outre les mentions légales, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous- traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- La date d'émission de la facture ;
- La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- Le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique (facultatif) ;
- Le code d'identification du service en charge du paiement : cf liste affichée sur Chorus ;
- La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ;
- La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;

- Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération
- Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
- Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Elles comportent également le numéro d'identité de l'émetteur (ou à défaut, son identifiant) et celui du destinataire de la facture.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

6.4 - Délais de règlement

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours. Le délai débute à la date de réception de la facture dans l'unité de gestion.

Le règlement sera effectué par mandat administratif, après certification du service fait.

6.5 - Paiement des sous-traitants

Aucun sous-traitant ne devra intervenir sur site sans l'agrément préalable du Crous.

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur au titulaire du marché, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé. Le titulaire a 15 jours pour faire savoir s'il accepte ou refuse le paiement au sous-traitant. Cette décision est notifiée au sous-traitant et au pouvoir adjudicateur. Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement au pouvoir adjudicateur accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande, ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé. Le pouvoir adjudicateur adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant.

Le paiement du sous-traitant s'effectue dans le respect du délai global de paiement. Ce délai court à compter de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai de 15 jours mentionné plus haut si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'avis postal mentionné ci-dessus. Le pouvoir adjudicateur informe le titulaire des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

En cas de cotraitance, si le titulaire qui a conclu le contrat de sous-traitance n'est pas le mandataire du groupement, ce dernier doit également signer la demande de paiement.

6.6 - Intérêts moratoires

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Article 7 - Conditions d'exécution des prestations

7.1 – Obligation de résultats

Le présent accord cadre est soumis à une obligation de résultat, selon les modalités décrites à l'article 2 des clauses techniques du présent CCP.

7.2 – Reprise des personnels

Le présent marché implique l'obligation de reprise par le titulaire du personnel en place, conformément à l'article L.1224-1 du Code du travail et à la convention collective nationale des entreprises de propreté du 1er juillet 1994, notamment la disposition communément appelé « annexe 7».

Les liste des personnels éligibles au transfert fournie par l'actuel titulaire est la suivante :

→ cf doc « 11_Annexe7 – reprise de personnel » joint au présent DCE

Le ou les titulaires devront transmettre ces listes au Crous au minimum 3 mois avant la fin de la date de fin de l'accord cadre, ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci, dès réception de la notification de résiliation.

Article 8 - Garantie des prestations

Aucune garantie n'est prévue, notamment en ce qui concerne le volume et la fréquence des prestations ponctuelles.

Article 9 – Pénalités

Le montant des pénalités sera déduit du montant des règlements à verser au titulaire. Les pénalités sont des indemnités non soumises à la TVA.

9.1 – Pénalités systématiques

Il appartient au titulaire du ou des lots du présent accord cadre de prendre contact avec les responsables des unités de gestion afin de mettre en place un planning prévisionnel d'exécution.

Indépendamment et cumulativement, il pourra être fait application sans avertissement préalable des pénalités suivantes, dont la liste ci-après n'est pas exhaustive :

- Prestation prévue non effectuée : **200** € HT
- Fréquence des prestations non respectée : **200** € HT par jour de retard.
- Absence aux réunions programmées : **200** € HT par personne et par absence
- Non-respect de l'effectif minimum : **200** € HT par personne manquante et par jour
- Absence de port de vêtement de travail : **200** € HT
- Non prise en compte d'une demande notifiée au titulaire, absence de réponse à une demande formulée par mail ou courrier : **200** € HT
- Retard dans la transmission du planning des interventions : **200** € HT
- Moyens matériels insuffisants ou défaut d'hygiène : **200** € HT
- Produits utilisés non conformes aux fiches techniques fournies : **200** € HT
- Mauvais comportement des agents sur un site, qui nuit au bon fonctionnement des services (dont débuter la prestation avant l'heure autorisée : **200**€

9.2 - Pénalités applicables suite aux contrôles

Le Crous et le titulaire procèdent à des contrôles de la qualité des prestations et complètent conjointement un protocole de contrôle.

Le seuil de tolérance est fixé à 20% au-delà duquel une pénalité forfaitaire de **300** € HT sera appliquée.

9.3 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10.0 % du montant TTC.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

9.4 - Pénalité pour retard dans la transmission des données relative au transfert des personnels

Le titulaire fournira au Crous, impérativement 90 jours avant le terme de l'accord cadre, les données relatives à la masse salariale et les informations nécessaires à un éventuel transfert des personnels.

A défaut, une pénalité de **20** € HT sera appliquée par jour de retard.

Article 10 - Assurances et sécurité

10.1 – Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances en rapport avec la nature et le volume des prestations, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie, ainsi que le période de couverture.

Au terme de chaque période de couverture, le ou les titulaires devront systématiquement adresser par courrier au service achats marchés publics du Crous une attestation actualisée.

10.2 – Sécurité d'exploitation

Le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions internes et externes à sa société pour assurer la sécurité et la confidentialité qu'impose l'exécution des prestations du marché.

L'entreprise devra garantir la confidentialité des données et informations qu'il pourrait être amené à recueillir au cours de l'exécution des prestations.

Article 11 - Résiliation du contrat

11.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

11.1.1. Résiliation aux torts du titulaire

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R2143-3 et R2143-4 du code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du Travail, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

Outre les cas de résiliation mentionnés au chapitre 7 « Résiliation » du CCAG-FCS 2021, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché, de plein droit et aux torts du titulaire, sans indemnités, moyennant un préavis d'un mois envoyé par lettre recommandée avec A.R. et après avoir invité le titulaire à présenter ses observations dans un délai de 10 jours, dans les cas suivants :

- Infraction caractérisée aux clauses contractuelles.
- Répétition non motivée de retards d'exécution.
- Défaillance notoire du titulaire

En cas d'infraction caractérisée aux clauses contractuelles, de défaillances notoire du titulaire ou d'incidents répétés, le représentant du Pouvoir Adjudicateur adressera une mise en demeure au titulaire, par lettre recommandée avec avis de réception,

Le titulaire aura 10 jours pour en retour présenter ses observations, proposer les actions préventives et correctives envisagées. Passé ce délai, l'accord cadre sera résilié sans indemnité.

La répétition non motivée des non-conformités d'exécution des prestations sera considérée comme une infraction aux clauses contractuelles.

11.1.2. Exécution par un tiers aux frais et risques du titulaire

Le présent C.C.A.P. prévoit que le pouvoir adjudicateur peut faire procéder par le fournisseur qui lui conviendra à l'exécution des prestations prévues par le marché, aux frais et risques du titulaire dans les cas suivants :

- Inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard,
- Résiliation du marché prononcée aux torts du titulaire.

Pour les prestations ayant fait l'objet de rejet, refus, retard, inachèvement ou non remplacement dans les délais accordés, le pouvoir adjudicateur pourra faire réaliser les prestations concernées par le fournisseur qui lui conviendra. En cas de différence de prix au détriment de l'administration, celle-ci sera mise de plein droit à la charge du titulaire et automatiquement déduite de la facture mise en paiement à son profit. Ainsi l'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du marché, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, est à la charge du titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Les modalités d'exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire sont fixées par l'article 45 « Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire » du chapitre 7 « Résiliation » du C.C.A.G.-F.C.S.

11.1.3. Résiliation à la demande du titulaire

Dans l'hypothèse où le titulaire doit solliciter la résiliation du marché, il informe le CROUS des motifs de sa demande et indique la date à laquelle la résiliation pourrait être envisagée, compte tenu d'un délai minimum de trois mois entre la date de sa demande et la cessation effective du marché.
La résiliation du marché n'est effective que par décision expresse du CROUS.

11.1.4. Résiliation pour motif d'intérêt général

Conformément à l'article 42 du CCAG-FCS, le pouvoir adjudicateur peut mettre fin au marché pour motif d'intérêt général. La résiliation pour motif d'intérêt général ouvre droit pour le titulaire au versement d'une indemnité calculée selon les dispositions de l'article précité.

11.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci- dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

Article 12 - Règlement des litiges et langues

En cas de litige, seul le Tribunal administratif de Montpellier est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Article 13 – Dérogations

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du CCAP sont les suivantes :
. Dérogation à l'article 14 du CCAG FCS par l'article 9 du CCP (pénalités).
. Dérogation au chapitre 7 du CCAG FCS par l'article 11 du CCP (résiliation).

Article 14 - Modalités particulières d'exécution des prestations

14.1 - Fournitures

Consommables, produits d'entretien

Fournis par le Crous :

- Consommables des distributeurs sanitaires : savon, essuie-mains, papier hygiénique.
- Désodorisants d'atmosphère.

Toutefois le réapprovisionnement sera effectué par le personnel du titulaire.

Fournis par le titulaire :

- Provenance et qualité des matériels : le titulaire fournit au CROUS, avant tout début d'exécution, la liste des matériels qu'il prévoit d'utiliser. Cette liste est accompagnée d'une notice technique et des références d'utilisation des matériels.
- Produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations : le titulaire soumet au CROUS la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations conformément aux normes en vigueur. Celle liste est accompagnée d'une notice détaillée, d'un procès-verbal d'essai et d'un échantillon référencé des produits. Bien entendu, tout produit présentant un danger pour la santé est strictement interdit.
- Cette liste devra être validée par le service prévention du Crous. Les fiches techniques devront être transmises aux responsables DUG/service.
- Fournitures, petits matériels, usage unique, …

Tout dommage causé aux installations et équipements est à la charge du titulaire.

Le Crous se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des occupants.

Outillage

Le titulaire fournit à son personnel et sous sa seule responsabilité l'outillage nécessaire courant ou spécialisé. **L'outillage devra être neuf lors de la date de prise d'effet du présent contrat.**

Le titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant au Crous et qui ne sont pas mis à sa disposition dans le cadre du marché.

En début de marché, un inventaire contradictoire sera réalisé en présence du responsable du site pour le Crous.

14.2 - Organisation du travail

Les prestations sont effectuées sur chaque site en fonction d'un planning annuel d'intervention (précisant par lieu les fréquences et horaires d'intervention) établi conjointement avec le directeur d'Unités de Gestion (DUG).

Les interventions ne doivent en aucun cas gêner les activités de l'ensemble des services des sites, le prestataire doit donc s'adapter à toutes les contraintes imposées par le site (horaires d'intervention variables, sorties des poubelles à heure fixe, fermetures de sites…). Ces éléments seront abordés par les DUG lors de la planification des prestations.

Pour certains sites, les interventions se font en présence d'un personnel habilité du Crous, notamment pour l'accès aux parties privatives (logements étudiants, appartements de fonction).

Programme d'organisation pour les prestations récurrentes

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation établi par le titulaire (1/site). Ce dernier portera notamment sur la structure des équipes en place.

Un organigramme de l'équipe en place sera établi mentionnant :

- Le nom des agents
- Le nombre et la qualification des agents
- Leur zone de travail
- Le temps imparti par zone
- Les heures de début et de fin des prestations par zone de travail

Ce programme d'organisation sera testé et éventuellement affiné pendant 2 mois de sorte que le programme définitif sera notifié au titulaire 2 mois après la date de validation.

Après approbation du programme par le CROUS tout changement ou modification sera notifié par écrit et approuvé par le CROUS.

Suite à cette validation, les titulaires devront transmettre un protocole de nettoyage précisant ainsi les éléments suivants :

- La zone à traiter,
- Les méthodes de traitement,
- Les produits utilisés

Cette liste n'est pas limitative.

Effectifs

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations seront fixés par le programme d'organisation établi par le titulaire dans les conditions définies dans le présent CCTP.

Le personnel du titulaire intervenant dans les locaux durant la journée devra être en tenue dans un état de propreté irréprochable.

Formation du personnel

Le personnel du prestataire devra être formé en permanence de manière à maintenir un niveau professionnel suffisant des équipes et à lui faire prendre connaissance des nouvelles techniques et méthodes.

Le titulaire transmettra au Crous, au démarrage et en cours d'exécution les justiifcatifs attestant de la formation des personnels intervenant sur les sites.

Horaires des agents

Le prestataire indiquera dans son offre quelles mesures il propose de mettre en place pour assurer la surveillance des présences et horaires des agents.

A minima, le cahier de liaison mentionné à l'article 15.1 devra être mis en place pour chaque site, et devra être consultable à tout moment par le responsable du site pour le Crous. Celui-ci permettra notamment de s'assurer de la présence des personnel d'intervention au date et horaires planifiés

14.3 - Encadrement

Responsable

Le titulaire devra obligatoirement désigner sur le site un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses du présent cahier des charges.

Une attention toute particulière sera portée à la stabilité du personnel en place et, notamment, des agents d'encadrement.

Le personnel d'encadrement sera tenu de parler et de lire couramment le français.

Le personnel sera également réputé connaître et respecter les règles de fonctionnement du CROUS.

Il devra en outre procéder à la surveillance de la tenue des stocks de fournitures et assurer les réapprovisionnements lorsque c'est nécessaire.

Le Crous exige la mise en place d'un encadrement de qualité et présent pour le suivi de la bonne réalisation des prestations. Le titulaire proposera une organisation réactive avec un encadrant, **non exécutant**, qui sera l'interlocuteur du Crous.

Il est présent sur le site sur convocation du pouvoir adjudicateur et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire.

Il participe aux réunions d'activité avec les responsables de service (affaires juridiques, achats) ou DUG du Crous.

Ses missions

- L'organisation du travail ;
- Le contrôle quotidien de présence des personnels ;
- Le contrôle régulier de la qualité des prestations ;
- La vérification de la prise en compte des doléances des usagers, cela implique un passage journalier pour commenter et parapher le cahier de liaison ;
- La sécurité du personnel et des biens ;
- La discipline du chantier et du personnel qui devra notamment se faire par des visites inopinées sur le site;
- La formation du personnel à l'obligation de résultat.

Il est précisé que le personnel du titulaire est sous son contrôle et sous sa responsabilité.

14.4 - Personnel sur site

Chaque personnel portera un badge, fourni par le titulaire, qui indiquera :

- Le nom de la société
- Le nom de la personne

Il doit être porté, de manière visible, lors de l'intervention sur le site.

Qualification

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le Crous.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur les sites.

Le Crous se réserve le droit à tout moment et sans avoir à s'en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux.

Travailleurs étrangers

Ils doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

Ils doivent s'exprimer en français courant.

14.5 - Prise en charge / Remise du matériel

Un procès-verbal contradictoire sera établi à la remise des matériels ou objets confiés au titulaire et ce, en vue de contrôler leur restitution et leur état, en fin de marché.

Matériels et objets confiés au titulaire

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi, de tout matériel et objet qui lui est confié, dès que ce matériel ou objet est entré effectivement en sa possession. Il ne peut en disposer qu'aux

fins prévues par le marché.

Si le titulaire ne peut restituer un matériel ou objet, il s'engage, en accord avec le CROUS à son remplacement ou sa remise en état à ses frais.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt le CROUS des objets manquants qui seront remplacés et facturés au titulaire, au tarif en vigueur.

14.6 - Local mis à la disposition du titulaire

En fonction des disponibilités, le titulaire bénéficiera lorsque c'est possible de la mise à disposition d'un local.

Le local mis à disposition ne peut être utilisé que pour l'exécution de ce marché. Il servira à entreposer le matériel et les produits. Il pourra également servir de vestiaires pour le personnel du titulaire.

Le Crous se réserve le droit d'accès à ces locaux et la possibilité de le changer contre un autre local.

Le titulaire prendra le local en l'état et peut, s'il le juge utile, proposer au Crous l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire (armoire, vestiaire, etc.).

14.7 - Organisation sur le site

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués sans délai et au plus tard à la fin de chaque intervention avec mise en dépôt dans les containers prévus à cet effet.

Le stockage des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet. Aucun matériel ou produit n'est laissé sans rangement. En particulier les bacs seront vidés de toute eau stagnante.

Le titulaire évite tout éclairage superflu.

14.8 - Hygiène et sécurité

Le titulaire forme son personnel aux règles de sécurité du travail et aux règlements intérieurs propres au site. Il appartient à celui-ci de se procurer lesdits règlements auprès des responsables du site.

Matériels

Les matériels, appartenant au titulaire ou mis à disposition par le Crous, doivent être tenus, en bon état de marche et peuvent faire l'objet de contrôles inopinés. Ils devront être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Biens

Toutes les précautions doivent être prises par le titulaire, pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines ne soit pas altéré par les prestations réalisées et en particulier par la projection de produits. Le lavage des sols est effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols.

Il est FORMELLEMENT interdit au personnel du titulaire de manipuler sans autorisation expresse, et pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

Les volets, portes et fenêtres seront fermés et les éclairages éteints dès achèvement des travaux.

Examens médicaux du personnel du titulaire

Le titulaire soumet son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur ainsi qu'à la visite obligatoire pour toute nouvelle embauche.

Il en avisera le Crous de l'aptitude du nouveau salarié.

Vêtement de travail

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail et de protection. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement professionnel, s'il est démuni de son badge ou s'il présente une tenue négligée.

14.9 - Obligation de confidentialité

Le titulaire se soumet à toutes les obligations de sa profession ainsi qu'à celles découlant des textes législatifs et réglementaires.

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du service et du présent marché, a reçu communication à titre confidentiel de renseignements, documents techniques, méthodes, procédés ou objets quelconques appartenant à l'organisme ou aux occupants du site, est tenu de maintenir confidentielle cette communication.

En cas de non-respect de cette obligation, les contrevenants s'exposent aux poursuites pénales prévues par la législation en vigueur, sans préjudice des actions civiles en dommages et intérêts auxquels l'organisme peut prétendre.

En outre, le non-respect de cette clause conduit à la résiliation immédiate, de plein droit et sans indemnité du présent marché.

Article 15 - Obligation de résultat

Les titulaires s'engagent auprès du CROUS à tout mettre en œuvre pour obtenir le niveau d'exigence souhaité par les utilisateurs.

La prise en charge des prestations constitue un contrat assorti d'une obligation de résultat applicable à l'ensemble des locaux annexés au CCTP.

L'obligation de qualité du nettoyage est vérifiée par l'examen de quatre critères :

- **Visuel** : première impression visuelle de netteté et propreté qu'offrent le bâtiment du sol au plafond.

- **Confort** : apprécié au travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et l'impression générale de bien être qu'offrent un local et ses équipements (absence de mauvaise odeur ou dissimulation par des produits certifiés anallergiques).
  Les prestations de nettoyage doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par utilisation de produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance sonore entrainant une perturbation de l'environnement.
  Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour des usagers.

- **Propreté** : est l'absence ou la présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air.

- **Hygiène** : repose sur l'assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollution nouvelle, par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs.

Il appartient au titulaire de compléter, si nécessaire, les moyens qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Le CROUS demande aux titulaires une garantie de résultat et non de moyens.

C'est pourquoi des opérations de vérifications et des contrôles seront effectués selon la méthode d'évaluation décrite ci-dessous :

15.1 - Cahier de liaison/ Vérification

Le titulaire consigne chaque jour ses observations dans un cahier de liaison mis à disposition.
Il est demandé au titulaire de suivre rigoureusement le cahier de liaison.
En cas de problème majeur, ce dernier devra adresser un mail au responsable du site concerné.

Le non-respect des clauses contractuelles entraineront l'émission d'une fiche de non-conformité, adressée au titulaire. **Le titulaire s'engage à fournir au Crous, par retour de mail et dans un délai de 72 heures, les solutions préventives et correctives envisagées**. Après approbation par le responsable de site, elles feront l'objet d'une vérification.

En cas de fiches de non-conformité récurrentes, le titulaire sera convoqué à un entretien avec le service Achat et le responsable de site.

15.2 - Le contrôle contradictoire

Le contrôle contradictoire consiste en une inspection de surfaces définies au hasard avec un représentant du CROUS et le représentant du titulaire. Les dates seront définies entre les deux parties.

Nota : *le responsable du suivi du marché (responsables services, DUG) se réserve le droit de modifier partiellement ou d'adapter ce plan qualité en cours de marché, suite à l'utilisation de nouveaux outils de contrôle ; et ce sans recourir à un avenant. Le contrôle pourra inclure la vérification des moyens humains et techniques (produits, machines…) déployés par le prestataire.*

Le modèle de protocole de contrôle et sa grille d'analyse sont joints au présent CCP.

15.3 - Le contrôle inopiné :

Le contrôle inopiné consiste en une inspection de surfaces en un jour et une heure définis unilatéralement par le représentant du CROUS.

15.4 - L'analyse des informations extérieures :

Une attention particulière sera portée à l'appréciation des critères de propreté par le CROUS.
Dans tous les cas, les contrôles auront pour objectif de vérifier l'adéquation des prestations de l'entreprise aux critères fixées par le CROUS.
Les locaux recevant des visiteurs extérieurs, résidents et/ou institutionnels devront présenter, en permanence, un aspect d'hygiène et de propreté irréprochables.

En cas de manquement à l'obligation de résultat, le titulaire prendra sans délai à sa charge, dans le cadre du forfait, sans majoration de prix, toutes les dispositions nécessaires à la remise en état des lieux.

En outre, les titulaires informeront sans délai la personne chargée du suivi du marché (responsables de service, DUG) de toute anomalie constatée lors de la réalisation de sa prestation (Fuites d'eau, dégradations, etc…)
Il en fera de même s'il constate une salissure anormale de certains endroits stratégiques (Directions, espaces publics, appartement etc…)

15.5 - Réunions

<u>Réunion de lancement</u>

A la notification du marché, les titulaires assisteront à une réunion de lancement. Les dates et heures seront fixées en concertation avec les titulaires. Les thèmes abordés seront précisés dans la convocation.
Participeront à minima à cette réunion le service achats, les responsables de site, les représentants du titulaire ainsi que le futur encadrant du site.

<u>Réunions de suivi</u>

Des rencontres seront organisées avec le responsable de site et le service Achats (si besoin) afin de réaliser

un bilan qualitatif de la prestation et de mettre en place les axes d'améliorations éventuels. La fréquence de ces dernières sera définie d'un commun accord avec le titulaire.

Les réunions ont pour objet :

- De s'assurer de la conformité des prestations,
- D'établir le bilan de la période écoulée au vu des réclamations (contrôles, FNC…) et de la réalisation des prestations,
- De rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité (programmation, protocole de nettoyage),
- De faire le point sur les effectifs du titulaire (présence, remplacement, ...),
- De mettre à jour, sur proposition justifiée du titulaire, le calendrier annuel des prestations,

Ces réunions donneront lieu à des comptes rendus établi par les responsables Crous et seront transmis dans le mois qui suit aux titulaires.

Livrables attendus, à minima :

- Planning mensuel des interventions (avec personnels et effectifs)
- Planning annuel de prévision des opérations de nettoyage
- Indicateurs d'activités et statistiques financières d'interventions récurrentes et occasionnelles

Article 16 - Développement durable

Les prestataires indiqueront quelles mesures il met en œuvre pour répondre aux exigences de développement durable. Il répondra au minimum aux prescriptions suivantes :

16.1 - En matière environnementale :

Il proposera des systèmes de mesures permettant de préserver la ressource en eau (par exemple, utilisation de système de dosage permettant d'éviter le surdosage), en énergie et limitant l'utilisation de produits toxiques, irritants ou allergènes.

Le prestataire s'engage :

- à respecter les consignes de tri des déchets (ménagers, papier, cartons) sur chaque site
- à limiter les éclairages inutiles lors des nettoyages
- à limiter les déperditions thermiques (en hiver, durées d'ouverture des fenêtres de 10 minutes maximum).

Le prestataire décrira la nature des produits de nettoyage utilisés ainsi que leur performance environnementale.

Il devra présenter son matériel de nettoyage en précisant si celui-ci permet de limiter son impact environnemental (moindre consommation d'eau, d'énergie, de produits d'entretien…).

16.2 - En matière sociale :

Le prestataire assurera une formation régulière de son personnel, notamment sur les thèmes suivants : tri des déchets, dosage des produits, sensibilisation aux économies d'énergie et d'eau. Il intégrera dans son offre, son plan de formation pour 2026 et 2027 si celui-ci est déjà établi. Il indiquera les modalités d'évaluation mises en place afin de sensibiliser régulièrement le personnel à l'éco-responsabilité.

Article 17 - Descriptif des locaux et des prestations attendues

Le descriptif des locaux et des prestations attendues est annexé à l'acte d'engagement propre à chaque lot (Doc. « 03_CCP annexe 1 - Détail des Prestations marché ménage sud alternance »)