MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

PRESTATION DE NETTOYAGE DES SITES GÉRÉS PAR LE CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON

Cahier des Clauses Techniques Particulières - C.C.T.P.

Numéro de la procédure de passation :

MARCHE N°260860

Appel d'offres

CROUS DE AIX - MARSEILLE - AVIGNON

Direction des Affaires Financières, pôle marchés

31 avenue Jules FERRY

13621 AIX EN PROVENCE CEDEX 1

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE – ALLOTISSEMENT 1
1.1 OBJET DU MARCHE 1
1.2 ALLOTISSEMENT 2
ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS 4
2.1 PRESTATIONS PERMANENTES / FORFAITAIRES : 4
2.2 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A BONS DE COMMANDE 4
ARTICLE 3 - PRESTATIONS PERMANENTES / FORFAITAIRES 5
3.1 GAMMES OPERATOIRES ET FREQUENTIEL 5
3.1.1 Description des familles 5
3.1.2 Cas particuliers 6
3.1.3 Entretien Courant 6
3.1.4 Entretien Périodique : 6
3.1.5 Approvisionnement des distributeurs en consommables sanitaires 7
3.2 GESTION DES CONTAINERS A DECHETS ET SORTIES DES POUBELLES : 7
ARTICLE 4 - PRESTATIONS HORS FORFAIT 8
4.1 PRESTATIONS « RECOUCHE » 8
4.2 REMISES EN ETAT DES LOGEMENTS : CHAMBRES, STUDIOS ET APPARTEMENTS 8
4.2.1 Planification 9
4.2.2 Incapacité du Titulaire 9
4.2.3 Dispositions matérielles 10
4.3 ENTRETIEN PONCTUEL 10
4.4 NETTOYAGE DE LA VITRERIE PERIPHERIQUE 11
4.5 SECURITE 11
ARTICLE 5 - OBJECTIFS ET ÉVALUATION 11
5.1 OBLIGATION DE RESULTAT 11
5.2 SYSTEME D'EVALUATION 12
5.3 PLANIFICATION DES CONTROLES DE L'ENTRETIEN COURANT 12
5.4 PLANIFICATION DES CONTROLES DE L'ENTRETIEN PONCTUEL 12
ARTICLE 6 - ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE 13
6.1 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL 13
6.1.1 Reprise du personnel 13
6.1.2 Organisation et Évolutions 13
6.1.3 Tenue des salariés 13
6.2 ENCADREMENT DU PERSONNEL 13
6.2.1 Rôle fonctionnel / responsable du marché 14
6.3 HORAIRES ET PLAGES DE TRAVAIL : 15
6.4 DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOCAUX 16
6.4.1 Accès aux locaux : 16
6.4.2 Locaux mis à disposition : 17
6.4.3 Moyens matériels mis à disposition par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON : 17
6.4.4 Mise à disposition de fluides et énergie : 17
6.5 ÉTAT DES LIEUX : 17

6.6 DISPOSITIONS PARTICULIERES : 18
6.6.1 Matériels et manutention 18
ARTICLE 7 - COMMUNICATION CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON / PRESTATAIRE 19
7.1 COMMUNICATION SUR SITE 19
7.2 CONTROLE DES PRESENCES / GESTION DES ABSENCES 19
7.2.1 Absences prévues et connues 19
7.2.2 Absences imprévues 20
7.3 LISTE DU PERSONNEL 20
7.4 SUIVI REGULIER DES PRESTATIONS : 20
7.5 REUNION MENSUELLE : 21
7.6 COMITE DE PILOTAGE : 21
ARTICLE 8 - MANAGEMENT DE LA QUALITÉ 22
8.1 REFERENTIEL DOCUMENTAIRE 22
8.2 METHODOLOGIE : 23
8.2.1 Entretien Courant 23
8.2.2 Entretiens Périodiques et Ponctuels : 23
8.3 TRAÇABILITE : 23
ARTICLE 9 - MOYENS MATERIELS A METTRE EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE 24
9.1 FOURNITURE ET QUALITE DES MATERIELS : 24
9.2 PRODUITS ET FOURNITURES CONSOMMABLES : 24
9.3 CONTENANTS ETIQUETES : 25
ARTICLE 10 - SÉCURITÉ : 25
10.1 ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS (DOCUMENT UNIQUE) : 25
10.2 PLAN DE PREVENTION : 26
10.3 FORMATION A LA SECURITE : 27
10.4 HABILITATIONS ET FORMATIONS : 27
10.5 POSTE TRAVAILLEUR ISOLE : 27
10.6 SIGNALEMENT D'ANOMALIE(S) : 28
ARTICLE 11 - DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE.....28
11.1 TRI SELECTIF ET ENLEVEMENT DES DECHETS : 28
11.2 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT 29
11.3 GESTION DES EAUX USEES : 29
11.4 SENSIBILISATION DES SALARIES AUX ECONOMIES DE FLUIDES ET D'ENERGIE : 29
11.5 RESPONSABILITE D'ENTREPRISE..... 29

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE – ALLOTISSEMENT

1.1 OBJET DU MARCHE

Le marché a pour objet le nettoyage de sites gérés par le CROUS AIX – MARSEILLE (dont résidences étudiantes, sites de restauration, et bureaux administratifs)
Le présent marché public est un marché de services au sens de l'article L.1111-4 du Code de la commande publique.

La classification principale et complémentaire conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est :

Classification	Appellation
90910000-9	Services de nettoyage
90911200-8	Services de nettoyage de bâtiments
90911300-9	Services de nettoyage de vitres
90919200-4	Services de nettoyage de bureaux

Lieu d'exécution des prestations : **Voir Article 1.2 : Allotissement.**

1.2 ALLOTISSEMENT

Le présent marché est décomposé en 6 LOTS, pour lesquels les sites sont regroupés de la manière reprise dans le tableau suivant :

LOT	DUG	Residence / Site	Adresse	Code postal	Commune
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	R+1 RU Gberger (Bureaux)	43 rue du 141ème RIA	13331	Marseille
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Bureaux CLOUS	43 rue du 141ème RIA	13331	Marseille
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Cite Gaston Berger	43 rue du 141ème RIA	13331	Marseille
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	CIEM	43 rue du 141ème RIA	13331	Marseille
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Opale	24 rue du 141ème RIA	13003	Marseille
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Les Douanes	5 rue Pierre Leca	13003	Marseille
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Sylvabelle	109 rue Sylvabelle	13006	Marseille
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Madagascar	7 rue de Madagascar	13006	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Cité Galinat	438 boulevard Jean Moulin	13392	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Tiers Lieu Galinat	438 boulevard Jean Moulin	13392	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Cafeteria PHARMA	27 boulevard Jean Moulin	13005	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Cafeteria médecine	Boulevard Pierre Dramard	13015	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Canada	31 rue canada	13010	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Sainte Baume	60 rue Sainte-Baume	13010	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Résidence Cornil	44 rue Crillon	13005	Marseille
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	CITE CORNIL	168 rue Saint-Pierre	13005	Marseille
LOT 03	CHATENOUD - DELORME	Résidence Chatenoud	10 rue Henri Poincarré	13388	Marseille
LOT 03	CHATENOUD - DELORME	Résidence Delorme	10 chemin du Bassin	13337	Marseille
LOT 04	LUMINY	Luminy Bat C	71 avenue de Luminy	13288	Marseille
LOT 04	LUMINY	Luminy Bat D	71 avenue de Luminy	13288	Marseille
LOT 04	LUMINY	Luminy Bat F	71 avenue de Luminy	13288	Marseille
LOT 04	LUMINY	Luminy STUDIOS	71 avenue de Luminy	13288	Marseille

LOT 05	CUQUES GAZELLES	GANDHI (Cuques)	Rue de Cuques	13090	Aix en provence
LOT 05	CUQUES GAZELLES	MANDELA (Cuques)	Rue de Cuques	13090	Aix en provence
LOT 05	CUQUES GAZELLES	ROSA PARK (Cuques)	Rue de Cuques	13090	Aix en provence
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 2 (Cuques)	Rue de Cuques	13090	Aix en provence
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 3 (Cuques)	Rue de Cuques	13090	Aix en provence
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 4 (Cuques)	Rue de Cuques	13090	Aix en provence
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 6 (Gazelles)	31 avenue JFerry	13090	Aix en provence
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	Direction Régionale CROUS (+ DVE)	31 avenue Jules Ferry	13090	Aix en provence
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	BASTIDE (DSI + Patrimoine)	31 avenue Jules Ferry	13090	Aix en provence
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	Théâtre	31 avenue Jules Ferry	13090	Aix en provence
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	Tiers lieu Aix (Proximité Crouzzeria)	31 avenue Jules Ferry	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	La Verdière	Rue de La Verdière - ZAC du Jas de Bouffan	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Les Abeilles	10 Avenue du Maréchal Leclerc	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Dos Félibre	17 avenue de l'Europe	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Averroes	Rue Joseph Diouloufet	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Résidence Fenouillères	255 avenue Gaston Berger	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Zone Administrative Restaurant Fenouillères	245, avenue Gaston Berger	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Jacqueline de Romilly	335, Chemin de la Guiramande	13090	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Arc En Ciel	564 avenue Gaston Berger	13100	Aix en provence
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Coton Rouge	590 chem. du Coton Rouge	13100	Aix en provence

Le tableau répertorie les sites déjà connus à date de consultation. Néanmoins d'autre sites de la DUG concernée et non listés pourront faire l'objet de commande (récurrentes et/ou ponctuelles) à tout moment, sans qu'une notification préalable ne soit adressée au Titulaire.

Également, d'autres sites pourront être ajoutés ou retirés, a posteriori, via la clause de réexamen (cf. CCAP)

Le détail des surfaces et quantités indicatives est repris dans **l'annexe 1 au C.C.T.P. « surfaces »** et le **DROFT**.

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.1 PRESTATIONS PERMANENTES / FORFAITAIRES :

1) **Entretien Courant**
    a. **Parties commues**
    b. **Espaces communs**
    c. **Espaces Administratifs**
    d. **Abords / Extérieurs**
    e. **Approvisionnement des distributeurs en consommables sanitaires (Essuie Main, Papier Hygiénique, Savon)**
2) **Conteneurs à déchet**
    a. **Sortie / Rentrée**
    b. **Lavage des zones stockage des conteneurs poubelles**

Remarques :

- Le détail des opérations attendues pour chaque type de prestation est repris en annexe 2 au présent C.C.T.P.
- La nomenclature générale des sites concernés figure en **Annexe 1 et Annexe 2 au présent C.C.T.P.**
- Cette liste est non-exhaustive et n'engage pas le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

NB : En cours de marché, des évolutions ou transformations de surfaces pourront avoir lieu (travaux, réorganisation).

2.2 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES A BONS DE COMMANDE

Les prestations Hors forfait concerne l'entretien ponctuel.

Il s'agit de prestations exceptionnelles associées à bons de commandes, et réglées par application des prix unitaires indiqués dans le dossier de remise d'offre financière et technique (**DROFT – BPU / DQE**).

Entre autres sont concernées :

- **Remise en état des chambres / studios / appartements**
- **Locations Estivales / Groupes temporaires**
- **Entretien Mécanisés particuliers**
- **Nettoyage de la vitrerie périphérique**

Ces prix seront appliqués aux quantités réellement exécutées.
Certaines prestations non prévues au BPU pourront être réalisées après demande de devis.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS PERMANENTES / FORFAITAIRES

3.1 GAMMES OPERATOIRES ET FREQUENTIEL

Des familles de locaux ont été créées afin de rationaliser l'approche de l'entretien et la méthodologie de contrôle.

Pour chaque famille, le détail des opérations demandées ainsi que la fréquence **minimum** d'intervention est détaillé dans **l'Annexe 2 au CCTP : Familles et Gammes Opératoires,** et repris dans le **DROFT** (onglet « 04_frequentiel »)

Il appartient au prestataire, en sa qualité de professionnel, d'éventuellement adapter les fréquences et / ou les cadences d'intervention nécessaires à l'atteinte des objectifs qualité.

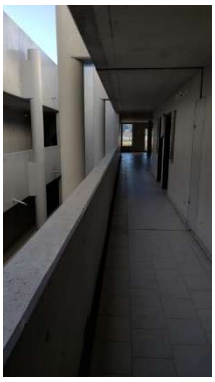
3.1.1 Description des familles

ID Famille	Désignation	Description	Seuil d'Acceptabilité IQ Famille
HALL	Halls	Hall d'entrée	**90,00%**
CIRC	Circulations	Circulation Intérieure, SAS, Accès	**85,00%**
CREXT	Circulations	Circulation Extérieure	**85,00%**
CRSV	Circulations Extérieures	Coursive Extérieure	**85,00%**
ESC	Escaliers	Escalier	**85,00%**
ASC	Ascenseurs	Ascenseur	**90,00%**
CUIS	Cuisines	Cuisinettes, Cuisines, Réfectoire, Cuisine Personnel CROUS	**90,00%**
LAVE	Laverie	Laverie, Buanderie, Lingerie	**90,00%**
SPL	Salles Polyvalentes	Foyer, Salon Télé, Salle de Travail / Informatique / Activité / Détente / Musique / Sport	**85,00%**
SAN	Sanitaires	Sanitaires / Douches	**95,00%**
BUR	Bureaux	Bureaux / Salle de réunion et Assimilés	**80,00%**
TEC	Locaux Techniques	Stockage, Réserve, Local Technique, Local Poubelles	**80,00%**
EXT	Extérieurs	Cour, Abords, Extérieurs, Terrasses	**80,00%**

3.1.2 Cas particuliers

3.1.2.1 Circulations extérieures (CREXT)







Les circulations extérieures sont des circulation semi fermées, qui peuvent avoir une ou plusieurs ouvertures sur l'extérieur, en dehors des portes et portes vitrées. Elles peuvent faire partie de l'intérieur d'un bâtiment comme de l'extérieur

Des exemples sont présentés ci-contre :

3.1.3 Entretien Courant

L'entretien courant devra être effectué sur les plages horaires d'accès disponibles pour le nettoyage.

Le détail des horaires d'interventions est disponible sur **l'Annexe 1 au CCTP** , sur l'onglet « **02_informations_sites** »,

Les interventions au titre de l'entretien courant devront être effectuées du **Lundi au Vendredi**, hors jours fériés (Samedi possible pour rattrapage ou complément)

Les interventions prévues par le Titulaire le samedi ne devront en aucun cas créer une gêne du fonctionnement des sites et ne pas non plus induire une augmentation du prix proposé.

3.1.4 Entretien Périodique :

Les interventions pour les entretiens périodiques et ponctuels (fréquences dites « basses » (fréquences hebdomadaires et moins)), pourront être effectuées sur ces mêmes plages d'intervention, ou éventuellement, si la nature des opérations l'impose, le Samedi.

Les interventions prévues par le Titulaire le samedi ne devront en aucun cas créer une gêne du fonctionnement des sites et ne pas non plus induire une augmentation du prix proposé.

Ces prestations devront faire l'objet d'un planning annuel prévisionnel qui devra être soumis au CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON et validé par ce dernier.

Le planning prévisionnel devra être communiqué dans le premier mois de marché puis mis à jour trimestriellement.

Les prestations d'entretien périodiques et ponctuel seront réceptionnées à chaque exécution par l'intermédiaire d'un bon d'intervention qui sera **transmis au gestionnaire du CSP, dans un délai maximum de 48 heures ouvrées, pour attestation du Service fait et mise en paiement.**

Si le bon d'intervention était transmis hors délai sans justification, des pénalités pourront être appliquées, conformément aux clauses du CCAP.

3.1.5 Approvisionnement des distributeurs en consommables sanitaires

Le CROUS AIX – MARSEILLE procède lui-même à l'achat des consommables sanitaires (Papier Hygiénique, Essuie Main, Savon).

Le Titulaire doit assurer le réapprovisionnement des distributeurs correspondants dans les sanitaires dont il assure le nettoyage.

Afin d'éviter toute rupture, le Titulaire assure une surveillance des stocks disponibles et alerte les responsables d'Unité de Gestion lorsque les stocks disponibles sont égaux ou inférieurs à 2 unités de conditionnements des consommables (2 cartons)

3.2 GESTION DES CONTAINERS A DECHETS ET SORTIES DES POUBELLES :

Le Titulaire assurera la collecte des déchets "ordures ménagères" et "papiers" sur les zones dont il a la charge et leur dépose dans les bacs roulants identifiés.

- Le ramassage du papier dans des sacs transparents
- Le ramassage des déchets ménagers dans des sacs noirs sur l'ensemble des zones dont il a la charge
- L'évacuation des déchets (ménagers et papiers) vers les bacs prévus à cet effet
- Le Titulaire est tenu de fournir en quantité suffisante des sacs noirs et des sacs transparents et de les mettre en place dans les différents contenants, pour la récupération des déchets.

Le Titulaire doit également assurer la sortie et la rentrée des bacs pour les sites répertoriés dans **l'Annexe 1 au C.C.T.P.** et aux fréquences mentionnées (Canada + Sylvabelle)

- Les collectes sont généralement organisées à partir de 5h le matin.
- Les bacs doivent être sortis aux horaires indiqués dans **l'Annexe 1 au C.C.T.P**.
- Les bacs doivent être rentrés aux horaires indiqués dans **l'Annexe 1 au C.C.T.P**.

Si les horaires de sorties / rentrées ne sont pas respectés, le Titulaire s'expose à l'application des sanctions suivantes :

- Pénalités prévues au C.C.A.P.
- Paiement des amendes éventuellement émises par les organismes gérant les collectes de déchets (communes, communautés de communes, etc ...)
- Le remplacement des bacs qui seraient éventuellement retirés par les organismes gérant les collectes de déchets (communes, communautés de communes, etc ...)

ARTICLE 4 - PRESTATIONS HORS FORFAIT

Les prestations Hors Forfait concerne l'entretien ponctuel.

Plus précisément, il s'agit d'entretiens de fond type « remise en état périodique », exécutables tout au long de l'année et entre autres lors des différentes périodes de vacances scolaires.

Il s'agit de prestations exceptionnelles associées à bons de commandes, et réglées par application des prix unitaires indiqués dans le dossier de remise d'offre financière et technique (**DROFT – BPU / DQE**).

4.1 PRESTATIONS « RECOUCHE »

Les prestations de RECOUCHE sont apparentées à des prestations de type hotellières et à effectuer sur des chambres mises à disposition sur des durées « courtes » (1 semaine à quelques mois)

Ces prestations de remise en état des chambres, studios et appartements consistent en une remise en état **COMPLETE** du logement ainsi que des prestations de **RECOUCHE** **(Nettoyage Bimensuel avec maintien du locataire)**

Le détail des prestations attendues est repris dans **l'annexe 2 au C.C.T.P. (« Gammes Opératoires »)** sur l'onglet « ***03_recouche*** »

À l'issue de la remise en état, les prestations seront réceptionnées et validées dès lors que l'état du logement permettra sa remise en location et/ou la réintégration du locataire occupant

4.2 REMISES EN ETAT DES LOGEMENTS : CHAMBRES, STUDIOS ET APPARTEMENTS

Les prestations de remise en état des chambres et studios sont des prestations à prix forfaitaires qui pourront être commandées par l'intermédiaires des prix présents au BPU.

Il existe plusieurs types de remises en état, et pour différents types de logements :

- **Après départ du locataire**
    - Et avant remise en location (estivale ou étudiante)
        - Chambres : jusqu'à 15 m^2 de superficie au sol
        - Studios : jusqu'à 30 m^2 de superficie au sol
        - Appartement : jusqu'à 70 m^2 de superficie au sol
- **Après travaux**
    - Effectués par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON
        - Chambres : jusqu'à 15 m^2 de superficie au sol
        - Studios : jusqu'à 30 m^2 de superficie au sol
        - Appartement : jusqu'à 70 m^2 de superficie au sol
- **Après sinistre**
    - Survenu en présence ou non d'un locataire
        - Chambres : jusqu'à 15 m^2 de superficie au sol
        - Studios : jusqu'à 30 m^2 de superficie au sol
        - Appartement : jusqu'à 70 m^2 de superficie au sol

Ces prestations de remise en état des chambres, studios et appartements consistent en une remise en état **COMPLETE** du logement.

En aucun cas, ces prestations ne s'apparentent à de la « recouche » de type « hôtellerie » comme sur les prestations de recouches a proprement parlé et détaillées préalablement.

Le détail des prestations attendues est repris dans l'annexe 2 au C.C.T.P. (« Gammes Opératoires ») sur l'onglet « ***02_remises_en_etat_CHB*** »

À l'issue de la remise en état, les prestations seront réceptionnées et validées dès lors que l'état du logement permettra sa remise en location.

4.2.1 Planification

Les prestations de remise en état des logements peuvent survenir à n'importe quel moment de l'année.

Néanmoins la plupart des départs interviennent généralement sur les 2 périodes suivantes :

- Mi-Juin à mi-juillet
- Mi-aout à mi-septembre

Les plannings précis sont communiqués au fur et à mesure que le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON est informé du départ des étudiants.

Ces départs sont parfois communiqués de manière tardive pour les étudiants notifiant leur départ de manière tardive.

Il est possible que le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON émette un bon de commande dans un délai **parfois inférieur à 48 ou 72 h.**

Toutefois, la volumétrie des années précédentes étant connue, le CROUS sera en capacité de communiquer au Titulaire les volumes prévisibles sur chaque période.

Pour la période la plus impactée, une réunion de planification est organisée entre le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON et le Titulaire entre Avril et Juin.

Lors de cette réunion, les plannings prévisionnels et / ou connus seront présentés au Titulaire.

À l'issue de cette réunion, le titulaire devra communiquer au CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON sa capacité à prendre en charge les remises en état après départ des étudiants.

Cette capacité doit être appréciée au regard des facteurs suivants (liste non exhaustive) :

- **Effectifs disponibles**
- **Encadrement disponible**
- **Charge de travail sur la période concernée**
- **Capacité à absorber les délais de prévenance courts**
- **Etc …**

4.2.2 Incapacité du Titulaire

Si le Titulaire n'est pas en mesure d'absorber tout ou partie de la charge de travail prévisionnelle, il doit en informer le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON, **SANS DÉLAI** !

En effet, dans une telle situation le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON doit disposer de suffisamment de temps pour trouver une organisation alternative à la bonne réalisation de ces prestations.

Le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON pourrait, le cas échéant, avoir recours à une autre organisation :

- Société externe titulaire sur Lot différent
- Société externe
- Intérim
- Contrat étudiant
- Etc ....

Dans une telle situation ; les prestations seront réalisées au frais et risques du titulaire.

Cette disposition figure également à **l'article 7.2.2** du C.C.A.P.

4.2.3 Dispositions matérielles

Au départ d'un locataire, il peut arriver que certains compteurs soient coupés (eau et électricité).

Le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON essaiera, au maximum de fournir un point d'eau et d'alimentation électrique à proximité mais sans que cela soit garanti de manière systématique.

Le titulaire prend toute disposition nécessaire pour que ses équipes puissent travailler dans les meilleures conditions possibles, dont entre autres, prévoir au maximum des opérations en journée pour profiter de la lumière du jour

Également, il convient de prévoir, A MINIMA, les équipements suivants :

- Éclairage portatif
- Rallonge(s) électriques
- Rallonges pour arrivée d'eau

4.3 ENTRETIEN PONCTUEL

Les opérations d'entretien ponctuel sont des opérations d'entretien occasionnel qui peuvent être effectuées sur tout type de groupe ou d'élément présent dans un local et ce pour tout type de famille de locaux.

Ces entretiens sont commandés au fur et à mesure que les besoins se présentent par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

Ces entretiens sont commandés par l'intermédiaire de bons de commandes et sur la base des surfaces concernées et des prix portés au BPU du prestataire (**DROFT – BPU/DQE).**

4.4 NETTOYAGE DE LA VITRERIE PERIPHERIQUE

La vitrerie périphérique fera l'objet d'un nettoyage sur bon de commande.

À l'issue de la prestation, le Titulaire émettra un bon d'intervention.

L'obligation de résultat relative à cette prestation sera vérifiée par un contrôle à l'issue de la prestation qui vaudra aussi acceptation du bon d'intervention pour le paiement de la facture

Lorsque les surfaces sont disponibles, le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON les fournira au prestataire. À défaut, ce dernier devra effectuer un relevé circonstancié, présentant notamment les moyens d'accès éventuellement nécessaires (aucune surface ne nécessitant de nacelle n'a été observée à la date de passation du marché).

4.5 SECURITE

Pour les prestations de nettoyage ponctuel et des vitres, le Titulaire veillera à respecter certaines règles d'exécution, particulièrement celles liées à la sécurité.

Les règles de sécurité à respecter, sans être exhaustives, sont les suivantes :

- Travail en hauteur réalisé avec des moyens d'accès et de travail adaptés
- L'utilisation de moyen d'accès tels que des échelles, escabeaux, chaise / tabouret est à proscrire
- L'utilisation de nacelle, si nécessaire, doit être faite par des agents titulaires des formations et autorisations requises pour ces matériels
- Les agents ne devront en aucun cas se trouver dans des situations susceptibles de présenter un risque de basculement
    - Ceci exclut le travail en porte-à- faux pour atteindre des surfaces extérieures depuis l'intérieur.
    - Ceci exclu l'utilisation de "pseudo" moyens d'ancrage, non homologués et qui viseraient à "limiter" ce risque

ARTICLE 5 - OBJECTIFS ET ÉVALUATION

5.1 OBLIGATION DE RESULTAT

Ce marché est assorti d'une obligation de résultats basée sur des **fréquences minimum** décrite en **Annexe 2 au C.C.T.P.** et sur une **démarche qualité**, décrite en **Annexes 3 et 4 au C.C.T.P.**

Le Titulaire proposera donc une organisation permettant d'obtenir le niveau de propreté tel que décrit dans le présent C.C.T.P. et ses annexes, notamment **les Annexes 2, 3 et 4 au C.C.T.P.**

L'Annexe 4 présente les grilles d'évaluation des familles de locaux qui serviront de support aux contrôles contradictoires.

5.2 SYSTEME D'EVALUATION

Dès le début du marché, le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON procédera ou fera procéder à des évaluations contradictoires, suivant les dispositions décrites dans **l'Annexe 3** au présent CCTP : **"Référentiel des prestations en obligation de résultat"**, et **l'Annexe 4** au présent CCTP, afin d'évaluer le niveau de qualité.

C'est ce référentiel qui permettra de déterminer si les prestations sont conformes ou non aux attentes en termes de qualité, au regard notamment des seuils d'acceptabilité.

Les non-conformités relevées au moment des évaluations contradictoires, devront faire l'objet d'actions correctrices concertées entre le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON et le Titulaire avec une mise en application suivant un planning convenu entre les deux parties (cf. **Annexe 3 au CCTP, Article 3.7**)

Dès la fin de la période de « mise en route », **soit 6 Semaines** à compter du démarrage du marché, les prestations devront être conformes au niveau de qualité requis.

Dans le cas où les prestations ne seraient pas conformes, des pénalités pourront être appliquées au Prestataire selon les modalités précisées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières.

5.3 PLANIFICATION DES CONTROLES DE L'ENTRETIEN COURANT

Les prestations relatives à l'entretien courant pourront faire l'objet de contrôles contradictoires.

Le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON prévoit d'effectuer 1 (un) contrôle par mois et par Site.

Ce nombre de contrôle ne représente ni un minimum, ni un maximum, et ne revêt aucun caractère obligatoire.

Le nombre de contrôles contradictoires pourra en effet évoluer en fonction des résultats obtenus et des éventuelles réclamations reçus de la part des utilisateurs des sites.

Les sites pourront faire l'objet de plusieurs types de contrôles, répondant chacun à une planification spécifique

- Contrôles **PROGRAMMÉS**
    - Le Titulaire sera averti de la date et heure de contrôle dans un délai de **36h00 (trente-six heures)** au moins avant le contrôle
- Contrôles **INOPINÉS**
    - Le Titulaire sera averti de la date et heure de contrôle dans un délai de **1h00 (une heure)** au moins avant le contrôle

En cas d'indisponibilité d'un responsable du prestataire, le contrôle sera fait unilatéralement et considéré comme contradictoire.

5.4 PLANIFICATION DES CONTROLES DE L'ENTRETIEN PONCTUEL

Les prestations d'entretien ponctuel soumises à production d'un bon d'intervention pourront faire l'objet de contrôles contradictoires à l'issue de leurs réalisations afin de confirmer ou non la bonne réception et la conformité ou non des prestations, telles que décrites dans **les Annexes 3 et 4 au C.C.T.P.**

ARTICLE 6 - ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE

6.1 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL

6.1.1 Reprise du personnel

L'attention du prestataire est attirée sur l'obligation de reprise du personnel affecté précédemment à l'exécution du marché.

Le Titulaire garantit la continuité des contrats de travail et du maintien de l'emploi des salariés affectés sur place à l'exécution des prestations, par application de l'annexe 7 de la convention collective nationale des entreprises du nettoyage.

NB : La Liste du personnel à reprendre est communiquée en **Annexe 5 du présent C.C.T.P.** ; elle a été transmise au CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON par les prestataires actuellement en charge des prestations et **la responsabilité du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON ne saurait être engagée quant à l'exhaustivité des informations fournies.**

6.1.2 Organisation et Évolutions

S'il le souhaite, et notamment en cas de récurrence de non-conformité lors des contrôles contradictoires, le Titulaire aura la possibilité de modifier son organisation afin de satisfaire à ses obligations.

Toute modification d'organisation devra être faite en accord avec le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON et les contraintes d'organisation du site, sans que cela puisse justifier une augmentation du montant forfaitaire.

Le Titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et soit formé suivant **l'ARTICLE 10 -** .du CCTP

Seules les personnes désignées par le Titulaire seront autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du marché.

Pour les prestations d'entretiens périodique et ponctuel, le Titulaire transmettra au responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON les noms du responsable et des équipiers intervenants au moins 8 jours avant l'exécution.

Si le délai n'était pas respecté, les personnels pourraient se voir refuser l'accès au site.

Si une telle situation avait pour conséquence un report de l'intervention hors délais prévus, des pénalités pourront être appliquées, conformément au CCAP (cf. **CCAP - Article 9**).

6.1.3 Tenue des salariés

Le Titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel une tenue vestimentaire et des EPI en adéquation avec l'activité d'entretien propreté, permettant également l'identification de son personnel.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, accompagné d'une carte professionnelle et/ou d'un badge nominatif

En cas d'absence de tenue de travail ou de tenue d'aspect non adéquat, des pénalités pourront être appliquées conformément au C.C.A.P.

6.2 ENCADREMENT DU PERSONNEL

Pour la réalisation des prestations, le Titulaire s'engage en outre à déployer sur les sites et en agence le personnel d'encadrement nécessaire à la bonne exécution du présent marché.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne pourra en aucun cas être sous l'autorité du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du Titulaire.

Seules les personnes désignées par le Titulaire seront autorisées à réaliser les prestations de mise en propreté des locaux qui font l'objet du marché.

- **Responsable du marché**

  Le Titulaire prévoira un responsable non œuvrant, chargé de l'encadrement du personnel et du pilotage de la prestation.

  Ce responsable sera également tenu d'assurer des visites régulières et de remédier immédiatement aux dysfonctionnements qu'il serait amené à constater sur les différents sites.

Le responsable de marché doit être de qualification MP1 au minimum !

Le Titulaire fournit au CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON, au démarrage du marché, les coordonnées de ce / ces responsable(s) qui devra, dans la mesure du possible, être le même à chaque prestation évènementielle.

6.2.1 Rôle fonctionnel / responsable du marché

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

- Le respect des exigences du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON (règlement intérieur…)
- La liaison avec le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON,
- La communication mensuelle du bilan des contrôles internes.
- La surveillance et de l'exécution du travail,
- La distribution des tâches
- La coordination du travail des agents de service,
- La discipline,
- Le contrôle du travail et/ou la vérification de la qualité,
- Les délais de réalisation,
- La traçabilité de réalisation des prestations,
- La sécurité du personnel et des biens,
- Le respect de la réglementation ainsi que toute législation liée à la profession
- Toute tâche nécessaire à la bonne exécution de la prestation, son suivi, et la communication régulière avec le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON

Dans l'hypothèse où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable.

Cette demande sera motivée et adressée par courrier simple au Titulaire du marché.

Le Titulaire pourra, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et que son accès aux locaux soit validé par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

6.3 HORAIRES ET PLAGES DE TRAVAIL :

Les prestations d'entretien courant, pourront être effectuées sur les plages horaires reprises dans le tableau ci-après :

LOT	DUG	Residence / Site	Début de Vacation Possible	Fin de vacation Maximum
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	R+1 RU Gberger (Bureaux)	7h30	13h30
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Bureaux CLOUS	7h30	13h30
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Cite Gaston Berger	7h30	13h30
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	CIEM	7h30	13h30
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Opale	7h30	13h30
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Les Douanes	7h30	13h30
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Sylvabelle	7h30	13h30
LOT 01	MARSEILLE / CENTRE	Madagascar	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Cité Galinat	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Tiers Lieu Galinat	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Cafeteria PHARMA	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Cafeteria médecine	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Canada	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Sainte Baume	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	Résidence Cornil	7h30	13h30
LOT 02	MARSEILLE / TIMONE	CITE CORNIL	7h30	13h30
LOT 03	CHATENOUD - DELORME	Résidence Chatenoud	7h30	13h30
LOT 03	CHATENOUD - DELORME	Résidence Delorme	7h30	13h30
LOT 04	LUMINY	Luminy Bat C	7h30	13h30
LOT 04	LUMINY	Luminy Bat D	7h30	13h30
LOT 04	LUMINY	Luminy Bat F	7h30	13h30
LOT 04	LUMINY	Luminy STUDIOS	7h30	13h30
LOT 05	CUQUES GAZELLES	GANDHI (Cuques)	7h30	13h30
LOT 05	CUQUES GAZELLES	MANDELA (Cuques)	7h30	13h30
LOT 05	CUQUES GAZELLES	ROSA PARK (Cuques)	7h30	13h30
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 2 (Cuques)	7h30	13h30
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 3 (Cuques)	7h30	13h30
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 4 (Cuques)	7h30	13h30
LOT 05	CUQUES GAZELLES	PAVILLON 6 (Gazelles)	7h30	13h30
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	Direction Régionale CROUS (+ DVE)	7h30	13h30
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	BASTIDE (DSI + Patrimoine)	7h30	13h30
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	Théâtre	7h30	13h30
LOT 05	SERVICE CENTRAUX	Tiers lieu Aix (Crouzzeria)	7h30	13h30

LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	La Verdière	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Les Abeilles	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Dos Félibre	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Averroes	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Résidence Fenouillères	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Zone Administrative Restaurant Fenouillères	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Jacqueline de Romilly	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Arc En Ciel	7h30	13h30
LOT 06	ESTELAN - ARC DE MEYRAN	Coton Rouge	7h30	13h30

Des précisions complémentaires figurent également dans l'annexe 1 au C.C.T.P. : « Surfaces et infos sites »

Les horaires pourront être ajustés au démarrage avec le titulaire

Le Titulaire est responsable de la désactivation (le matin) ou de l'enclenchement (le soir) des systèmes d'alarmes lors de la vacation de ses agents.

Pour les prestations d'entretiens périodique et ponctuel, le Titulaire pourra intervenir le samedi (cf. **Article 3.1.4 du C.C.T.P.**)

Les plannings et horaires d'intervention pourront être vérifiés au cours du marché. Ils devront être maintenus en permanence à jour.

6.4 DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOCAUX

6.4.1 Accès aux locaux :

Si nécessaire, le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON remettra au prestataire, contre un récépissé, les clés et/ou badges d'accès des bâtiments.

Le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON attire tout particulièrement l'attention du prestataire sur " les pertes ou vols de clés et/ou badges ".

En effet, si un tel cas se présentait et que cela impliquait le remplacement de toutes les serrures et de leurs clés sur l'ensemble du bâtiment, le coût de la fourniture et de la main d'œuvre de ce remplacement sera à la charge du prestataire du marché.

Le titulaire s'assure que ce risque est couvert par sa police d'assurance.

6.4.2 Locaux mis à disposition :

Dans la mesure du possible, des locaux ménage seront mis à la disposition du Prestataire par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON pour y entreposer les produits, les matériels et les consommables destinés à l'exécution du marché.

- Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol
- Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit
- Aucun appareil de nettoyage ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention
- Il est interdit d'utiliser tout autre local.

6.4.3 Moyens matériels mis à disposition par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON :

Aucun moyen matériel n'est mis à disposition du Prestataire

6.4.4 Mise à disposition de fluides et énergie :

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement, par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques sera à valider avec le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne devront pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance ni sur des prises réservées aux matériels informatiques (prises rouges).

Les appareils ne devront pas être branchés sur des prises déjà utilisées pour d'autres appareillages, même par l'intermédiaire de fiches multiples.

L'entreprise s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, cette dernière pourra faire la demande de modification technique auprès du responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON qui étudiera la demande.

6.5 ÉTAT DES LIEUX :

Il se peut que certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants) et ne permettent pas d'atteindre le résultat souhaité.

Le Titulaire disposera d'un délai de 6 Semaines, à compter de la date de démarrage du marché, pour identifier et ces surfaces et les notifier au responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

Il conviendra de présenter les éléments suivants

- **Localisation des zones**
- **Nature du revêtement**
- **Justification du caractère irréversible pour l'atteinte des résultats**

6.6 DISPOSITIONS PARTICULIERES :

6.6.1 Matériels et manutention

1) Les opérations de nettoyage devront être exécutées avec le plus grand soin. Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel ne sera tolérée.
2) Les vitres, glaces et autres éléments brisés au cours de travaux, devront être aussitôt remplacés aux frais du Prestataire.
3) L'utilisation des monobrosses ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.
4) Le mobilier, notamment, devra être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place pour le bon fonctionnement des locaux :
    a. Tables et Chaises
    b. Caissons de bureau
    c. Éléments posés au sol, dans la limite de 10 kg, sauf éléments signalés "Ne pas toucher"
5) Le Titulaire doit s'assurer que les eaux usées seront systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir / regard / siphon lorsqu'il en existe un. (En cas d'absence de vidoir, le Titulaire évacuera ses eaux usées dans les sanitaires).
6) Il appartiendra au Prestataire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier) lui est **interdit**.

ARTICLE 7 - COMMUNICATION CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON / PRESTATAIRE

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité, plusieurs niveaux de communication seront établis avec le Titulaire.

7.1 COMMUNICATION SUR SITE

Le Titulaire déploiera dans les meilleurs délais un outil de communication adapté, physique et éventuellement dématérialisé afin de faciliter les échanges avec les responsables de site et les services généraux.

Pour toute communication entre le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON et le Titulaire sur les prestations, il s'agira de se conformer aux exigences de joignabilité des personnels encadrants **(Articles 6.2 et 7.2)**

Le titulaire mettra à disposition sur les sites, au minimum, un cahier de **PRÉSENCE** et/ou un cahier de **LIAISON**

Ce cahier ne devra pas quitter la localisation préalablement définie et aucun élément ne devra être retiré.

Ce cahier de présence servira entre autres à vérifier les passages effectifs des agents sur sites.

Le titulaire doit déployer un système de contrôle de la prise de poste afin que les responsables d'Unité de Gestion soit informés d'une éventuelle absence imprévue dans un délai de 2h00 (deux heures) MAXIMUM

En cas de retard dans l'envoi d'une alerte d'absence d'un agent, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

Le titulaire proposera un cahier sous une forme qui permettra aux agents présentant éventuellement des difficultés avec la langue française de le remplir correctement et précisément.

7.2 CONTROLE DES PRESENCES / GESTION DES ABSENCES

Le Titulaire devra proposer des organisations permettant l'atteinte des objectifs qualités dans les "règles de l'art".

Ces organisations devront être suffisamment souple pour pallier les éventuels manquements de ses équipes

Le Titulaire devra mettre en place un système de suivi des présences et de gestion des absences qui permettra de s'assurer que les prestations sont en effet réalisées selon les organisations et méthodologies prévues.

7.2.1 Absences prévues et connues

Dès qu'il en aura connaissance, le Titulaire communiquera au gestionnaire de site un planning à jour des absences prévues et/ou connues ainsi que les moyens qu'il mettra en œuvre pour compenser l'absence de son personnel.

7.2.2 Absences imprévues

En cas d'absence imprévue d'un ou plusieurs de ses salariés, le Titulaire en informera le gestionnaire de site.

Le titulaire informera le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON dans un délai de 2h00 (deux heures) maximum

Si l'absence est amenée à être prolongée, le Titulaire procèdera au remplacement au plus tard le lendemain.

Les journées non prestées seront déduites de la facturation par application de réfaction (cf. conditions de calcul dans le CCAP)

En cas de défaut d'information d'absence dans les délais, des pénalités pourront être appliquées conformément au C.C.A.P.

En cas de non-remplacement d'un agent absent dans les délais prévus, des pénalités pourront être appliquées conformément au C.C.A.P.

7.3 LISTE DU PERSONNEL

Afin de faciliter au mieux les accès et le contrôle des agents sur site, le Titulaire fournira une liste des personnels affectés sur le site.

Cette liste devra permettre d'identifier les personnes ainsi que leurs horaires de présence sur le site.

Comme indiquée pour le référentiel documentaire elle devra être contrôlée et mise à jour au moins trimestriellement et dans tous les cas, à chaque modification majeure des équipes.

NB : Les personnels non identifiés pourraient se voir refuser l'accès au site.

7.4 SUIVI REGULIER DES PRESTATIONS :

Le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON désignera un **responsable pour chaque unité de gestion**, responsable du suivi de l'entretien sur les sites, en plus des responsables présents sur chaque site.

Le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON centralise les informations et remarques des usagers des locaux et les transmets à ses équipes et collaborateurs (trices).

Sont autorisés à communiquer avec le Titulaire les personnes suivantes :

- **Responsable d'Unité de Gestion**
- **Adjoint(e) du DUG**
- **Gouvernantes et leurs adjoint(e)s**
- **Agent d'Accueil / Agent technique**

Le Titulaire désignera un **Responsable de Marché**, au minimum Agent de Maîtrise, qui aura toute latitude pour prendre et faire exécuter des décisions visant à améliorer les prestations dans les meilleurs délais, notamment sur remarques ou demande expresse du gestionnaire de marché et dans la limite des prestations prévues au marché.

Le Responsable de Marché du prestataire devra être joignable de manière simple et rapide **par téléphone et/ou par e-mail**, et ce afin de pallier les éventuels manquements ou dysfonctionnement dans les meilleurs délais.

7.5 REUNION MENSUELLE :

Une rencontre mensuelle entre le **Responsable de Marché** de l'entreprise et le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON sera organisée afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels.

Sa programmation et sa durée (minimum une demi-heure) seront fixées par les deux parties concernées dès le début de l'exécution du présent contrat.

Tout report de cette réunion mensuelle de la part du titulaire devra être notifiée et motivée, au minimum 48h avant la date prévue pour la réunion.

En cas d'absence, d'annulation ou de report hors délai de cette rencontre, à l'initiative du Responsable de Marché du Prestataire, une pénalité pourra être portée sur le montant du décompte de la facture mensuelle.
Les éléments abordés lors de cette réunion seront à minima les suivants :

- **Contrôles Qualités effectués par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON**
- **Plannings Prévisionnels**
- **Satisfaction des utilisateurs**

Pour la tenue des réunions mensuelles, le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON pourra éventuellement se faire assister par un cabinet conseil / AMO.

7.6 COMITE DE PILOTAGE :

Un Comité de Pilotage des prestations sera mis en place afin de suivre le marché sur sa globalité

Ce Comité de pilotage réunira à minima les personnes suivantes

- **Prestataire**
    - Responsable de Marché
    - Chef d'Agence
- **CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON**
    - Un représentant du service Achats Marchés.
    - Un ou deux interlocuteurs des Unités de gestion concernées.

Ce Comité de pilotage prendra la forme d'une réunion au moins **TRIMESTRIELLE**.

Toutefois, en cas de manquements / dysfonctionnements graves ou répétés, le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON pourra convoquer une réunion de manière anticipée et, si besoin, rapprocher les réunions de comité de pilotage.

Les points traités lors de cette réunion, seront à minima les suivants :

- **Contrôles qualités internes**
- **Contrôles Qualités effectués par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON**
- **Planning des prestations d'entretiens périodique et ponctuel**
- **Base documentaire**
- **Satisfaction des utilisateurs**
- **Facturation**

Cette réunion de Comité de Pilotage pourra faire l'objet d'un ordre du jour préalable.

Pour la tenue des réunions de comité de pilotage, le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON pourra éventuellement se faire assister par un cabinet conseil / AMO.

ARTICLE 8 - MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

8.1 REFERENTIEL DOCUMENTAIRE

Outre le respect des objectifs attendus en termes de qualité de la prestation, le Titulaire respectera un certain nombre de points relatifs au suivi des prestations et au management de la qualité, notamment par l'intermédiaire d'une base documentaire contrôlée et mise à jour.

Le tableau ci-après reprend les éléments à fournir par le Titulaire, les services / lieux où ils doivent être mis à disposition ainsi que la fréquence de contrôle et mise à jour.

DOCUMENTS		CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON	Local Ménage	Fréquence Minimum de Contrôle / Mise à Jour
Compte rendu de contrôle interne		✓		**À CHAQUE CONTRÔLE**
Organisation par Site		✓	✓	**TRIMESTRIELLE**
Liste du Personnel				**TRIMESTRIELLE**
	Liste des interlocuteurs	✓		**TRIMESTRIELLE**
	Liste du personnel	✓		**TRIMESTRIELLE**
	Trombinoscope	✓		**TRIMESTRIELLE**
MÉTHODOLOGIE				
	Fiches de Poste	✓	✓	**TRIMESTRIELLE**
	Fiches Méthodes	✓	✓	**TRIMESTRIELLE**
	Plannings ANNUELS Prévisionnels des prestations d'entretiens périodique et ponctuel	✓		**TRIMESTRIELLE**
Référentiel Documentaire Produits et Matériels				
	Liste des Matériels sur Site	✓		**SEMESTRIELLE**
	Fiches Techniques des Matériels	✓	✓	**SEMESTRIELLE**
	Liste des Produits utilisées	✓	✓	**SEMESTRIELLE**
	Fiches de Données Sécurité des Produits	✓	✓	**SEMESTRIELLE**
Pièces Contractuelles du Marché				
	Analyse des Risques Professionnels	✓	✓	**ANNUELLE**
	Plan de Prévention	✓	✓	**ANNUELLE**
	Liste des habilitations et formations	✓		**ANNUELLE**
	Attestation d'Assurance	✓		**ANNUELLE**

Le Titulaire proposera une méthodologie qui permettra de manière simple et rapide la mise à disposition, la mise à jour, l'accès et la lecture des documents ainsi que la traçabilité des dates de contrôle / mise à jour.

Tout retard dans la mise à jour et la transmission des documents pourra faire l'objet d'une pénalité, comme prévu au CCAP.

8.2 METHODOLOGIE :

8.2.1 Entretien Courant

Le Titulaire mettra à disposition du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON des fiches de poste qui répertorient, hiérarchisent et planifient les opérations à réaliser chaque semaine par les agents.

Ces fiches de postes seront fournies au Gestionnaire de marché et seront affichées, pour référence et rappel, de manière visible dans les locaux ménage.

8.2.2 Entretiens Périodiques et Ponctuels :

Pour les entretiens périodiques et ponctuels, le Titulaire établira un planning prévisionnel annuel d'exécution. Il devra être fourni dans le mois suivant le démarrage des prestations et un mois avant la date de reconduction éventuelle du marché.

Ce planning sera sujet à approbation par le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

Ce planning reprendra les types de prestations à effectuer, les zones concernées et les dates / périodes d'intervention.

Ce planning devra correspondre aux attentes exprimées dans le cahier des charges et être respecté afin de garantir l'atteinte des objectifs de résultat.

Le Titulaire devra confirmer les dates d'intervention exactes un mois avant les interventions.

Si besoin, le Titulaire aura la possibilité de modifier ce planning en respectant un délai de quinze jours calendaires avant la date prévisionnelle.
Toutefois cette modification ne devra pas entraîner un report de la prestation de plus de quinze jours par rapport à la date initialement prévue.

Si les dates de prestations ne sont pas confirmées dans les délais ou si une modification est faite en dehors du délai prévu ou que le report dépasse la limite prévue, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

8.3 TRAÇABILITE :

Le Titulaire doit assurer la traçabilité de ses contrôles internes et des plannings réels d'exécution.

Ces informations sont transmises au responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON lors des réunions mensuelles et de comité de pilotage.

ARTICLE 9 - MOYENS MATERIELS A METTRE EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE

9.1 FOURNITURE ET QUALITE DES MATERIELS :

Le Titulaire s'engage à mettre en place les matériels tels qu'ils sont définis dans son offre.

Les matériels de nettoyage devront être en parfait état d'utilisation.

Le Titulaire devra les présenter au responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le Titulaire à ses frais.

Les agents utilisant ces matériels devront avoir été formés à leur utilisation et reconnus aptes lors de leur dernière visite médicale.

Les matériels devront être mis à disposition des agents en nombre suffisant et en parfait état de fonctionnement afin d'assurer la prestation demandée.

Il est à noter que les opérations de balayage à sec et de lavage manuel à la serpillière sont absolument interdites dans l'ensemble des surfaces administratives.

Le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON se garde le droit d'obliger l'entreprise à changer ou augmenter le matériel disponible sur un site si un manque évident de qualité était à constater.

Le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Prestataire.

9.2 PRODUITS ET FOURNITURES CONSOMMABLES :

Le Titulaire devra fournir, dès la notification du marché, la liste des produits de nettoyage proposés pour l'exécution des prestations.

Le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations matérielles, de l'environnement de travail ou éventuellement des réactions allergiques pour certains usagers des locaux.

Cette liste sera accompagnée des éléments suivants :

- Notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits, leur conformité aux normes NF environnement ou équivalent, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation (fiche de données de sécurité environnementale ou fiche en 16 points)
- Procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs
- Certificats de conformité à la loi sur l'eau, au respect de l'environnement et de la réglementation affectant les rejets à l'égout.

Par ailleurs, le Titulaire du marché s'engage au suivi de l'évolution des réglementations et à adapter les produits qu'il utilise en fonction de ces évolutions. Il s'engage également à ne pas utiliser de produits cancérigènes et mutagènes pour la reproduction.

La liste sera mise à jour à chaque changement de réglementation en plus des mises à jour du référentiel documentaire.

Le Titulaire doit fournir tous les produits et fournitures nécessaires à l'exécution des prestations (y compris les sacs à déchets de nature, de contenance et de couleur en corrélation avec la démarche environnementale du bâtiment).

Le stockage des produits et fournitures devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet immédiatement après livraison sur site. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

Le Titulaire s'engage à mettre en place les produits tels qu'ils sont définis dans son offre.
Le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON se réserve le droit :

- **De faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.**
- **D'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers.**

Ainsi, l'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite pour les prestations de mise en propreté des sites. Elle peut toutefois être utilisée, en interne, pour l'entretien des matériels et consommables.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Prestataire.

9.3 CONTENANTS ETIQUETES :

Le Titulaire, pour des raisons de commodités est autorisé à reconditionner les produits qu'il utilise.

Toutefois, il doit s'assurer lors du reconditionnement que les contenants répondent à plusieurs exigences :

- **Être adaptés au contenu (matériau, dispositif de fermeture...)**
- **Faire apparaître des étiquettes identiques à celle du contenant initial, reprenant les mentions légales :**
    - **Nom commercial, conditions d'utilisation (EPI, dilution...), identification des risques chimiques, sur les récipients.**

ARTICLE 10 - SÉCURITÉ :

Le Titulaire s'engage à communiquer au responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON les éléments suivants ou à réaliser les opérations énoncées ci-après.

10.1 ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS (DOCUMENT UNIQUE) :

Le Titulaire s'engage à réaliser l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs conformément au décret 2001-1016 du 5 novembre 2001, pour son personnel, en incluant l'analyse des risques chimiques (risques liés au stockage, au reconditionnement et à l'utilisation suivant la nature du produit), obligatoire depuis le décret du 23 décembre 2003.

10.2 PLAN DE PREVENTION :

Conformément à la réglementation en vigueur (décret du 20/02/92 n° 92158), il sera mis en place un plan de prévention entre le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON et le Titulaire.

De manière générale, le Titulaire appliquera l'ensemble des mesures de prévention jugées nécessaires pour la santé et la sécurité des travailleurs, visiteurs et utilisateurs des locaux gérés par le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire devra, à ses frais et après approbation du responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON placer des barrages ou déviations par des panneaux signalétiques et prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites.

En cas de carence du Prestataire ou en cas de danger, le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile, aux frais du Prestataire, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Prestataire en cas d'accident.

Le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON aura la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les visiteurs, usagers des locaux ou personnel du Prestataire. Le non-respect des mesures de sécurité et de prévention ou du plan de prévention pourra entraîner la résiliation du contrat.

Le Titulaire devra également donner les consignes de sécurité à ses salariés.

Parallèlement, le Titulaire qui, pour son intervention, a déplacé un dispositif de sécurité collectif, a l'obligation et la charge de le remettre en place immédiatement.

Le dispositif de sécurité mis en place par le Titulaire pour son intervention personnelle (échafaudage de façade, filet de protection, ...) ne peut être déplacé ou modifié que par celui-ci.

Ces installations restent sur le site tant qu'elles sont nécessaires à un corps d'état quelconque dans la limite des calendriers contractuels.

Dans ce plan de prévention et pour compléter les exigences du référentiel documentaire (**ARTICLE 8** - et suivants du CCTP), le Titulaire tiendra à la disposition du responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON, et sur simple demande verbale :

- Les fiches de données sécurités environnementales des produits utilisés,
- Les fiches de mise en sécurité pour les opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération (ex: Procédure de mise en sécurité pour les opérations de décapage des sols...)
- Les attestations d'habilitation du personnel aux travaux spécifiques (travaux en hauteur...)
- La liste nominative des agents de service
- Les effectifs affectés sur le site
- Le nom du ou des responsables
- Les plages horaires d'intervention du personnel

10.3 FORMATION A LA SECURITE :

Le Titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité en fonction de la spécificité des prestations de propreté à mettre en application, notamment au regard des zones dans lesquelles ses agents pourraient être amenés à évoluer.

10.4 HABILITATIONS ET FORMATIONS :

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer, au responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON, les différentes procédures d'habilitation.

Exemples d'activités à risques :

- Intervention de personnel non-électricien au voisinage de tension
- Habilitation électrique H0B0 ou être accompagné d'un technicien habilité selon la nature des locaux
- Travaux en hauteur : Aptitude médicale de travail en hauteur

A la prise du marché, le Titulaire établit une évaluation des compétences du personnel.

Il réalise à ses frais des formations permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place, à l'utilisation des protections individuelles et aux risques figurant sur le plan de prévention.

Le Titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site sur simple demande verbale du responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON.

10.5 POSTE TRAVAILLEUR ISOLE :

Le Titulaire mettra en place une procédure afin d'assurer la sécurité de son personnel notamment lors des opérations spécifiques (sous-sol, parking souterrain ...) et lors des interventions en dehors des plages horaires de fréquentation du bâtiment.

10.6 SIGNALEMENT D'ANOMALIE(S) :

L'entreprise devra informer le responsable d'unité de gestion du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations.

Elle signale par écrit et quotidiennement, toutes les anomalies constatées, notamment au niveau des sanitaires ou des cuisines par exemple :

- Défaut de fonctionnement des équipements
- Défaut de fonctionnement des canons de serrure
- Dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance
- Défaut d'éclairage
- Défaut de vitrages
- Fuites et bouchages éventuels
- Vols
- Dégradations
- Pannes

L'écrit de signalement mentionnera, la localisation de la zone affectée et le type d'anomalie constatée.

ARTICLE 11 - DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE

Le Titulaire doit définir sa démarche développement durable sur le site.

Ainsi, le Titulaire présentera son plan d'action développement durable, orienté notamment autour des points suivants :

11.1 TRI SELECTIF ET ENLEVEMENT DES DECHETS :

Le CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON réalise le tri sélectif de manière non uniforme.

Certains Sites / Bâtiments / Services le réalise alors que d'autres ne le font pas.

Toutefois une démarche a été engagée en ce sens pour uniformiser les pratiques sur l'ensemble des sites.

Aussi le Titulaire **prévoit la possibilité de déployer le tri sélectif** au niveau de son activité **à tout moment** de la prestation et sur n'importe quel site **sans pour autant générer de surcout de la prestation.**

Sur les sites pratiquant le tri sélectif, en cas de non-respect du tri sélectif, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

11.2 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Le Titulaire privilégiera l'utilisation de produits respectueux de l'environnement :

- **Produits ECO-CERT™**
- **Produits norme Écolabel, NF environnement, ou équivalent**
- **Utilisation d'écorecharges**

Il devra en outre recevoir l'agrément préalable du CROUS AIX - MARSEILLE - AVIGNON avant toute utilisation

11.3 GESTION DES EAUX USEES :

Le Titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation et des siphons de sols.

11.4 SENSIBILISATION DES SALARIES AUX ECONOMIES DE FLUIDES ET D'ENERGIE :

Dans cette démarche, le Titulaire devra, notamment, éviter tout éclairage superflu.

En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local. Il aura soin d'éteindre l'éclairage au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

De même le Titulaire devra également prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veillera à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

11.5 RESPONSABILITE D'ENTREPRISE

L'entreprise s'engage dans le mois qui suit le démarrage du chantier à former les agents à la prévention des risques au regard des dangers et recommandations décrit dans le plan de prévention et à suivre un indicateur spécifique lié aux accidents de travail.