



Appel d'offres - marché privé

**FOURNITURE DE PRESTATIONS DE NETTOYAGE
DES SITES**

-

***Cahier des Clauses Administratives particulières
(CCAP)***

et

Règlement de Consultation (RC)

Date limite de remise des offres : 14 mai 2021 à 19h

SOMMAIRE

1. CONTEXTE	3
2. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	5
3. DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'APPEL D'OFFRES	6
4. DUREE ET FORME DU MARCHÉ	6
5. PERIMETRE DE LA CONSULTATION	7
6. DECOMPOSITION DU MARCHÉ – VISITE DE SITES	7
7. OBJECTIFS ET ATTENTES DE LA CONSULTATION	9
8. DEFINITION DES BESOINS	9
9. PROCESS ADMINISTRATIF ET RELATIONNEL	10
10. ACCOMPAGNEMENT, PILOTAGE OPERATIONNEL ET STRATEGIQUE, REPORTING	14
11. AVENANTS	17
12. REFACTIONS ET PENALITES	18
13. EXECUTION DE PRESTATIONS PAR UN TIERS, AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE DEFAILLANT	18
14. RESILITION	19
15. SOUS-TRAITANCE ET CO-TRAITANCE	20
16. ASSURANCE	20
17. MODIFICATION APPORTEE DANS LA FORME JURIDIQUE DU TITULAIRE	21
18. REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES	21
19. REPRISE DE SALARIES ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS RELATIVES A LA REPRISE DE PERSONNEL	21
20. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES DIFFERENDS	21
21. DOSSIER DE CONSULTATION	22
22. REMISE DES OFFRES ET NOTATION	23
23. CRITERES DE NOTATION	27
24. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	27

1. CONTEXTE

1.1. PRESENTATION DE L'AFIPH

L'AFIPH est une association familiale départementale créée par des familles d'enfants en situation de handicap et dont la vocation est d'accueillir les personnes touchées par un handicap intellectuel, des troubles autistiques, des pluri handicaps, et de créer et gérer des établissements adaptés à leur vie et à leur épanouissement.

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire en Isère, l'AFIPH est aujourd'hui le 7ème employeur de l'Isère avec 2 300 salariés. Elle représente 2 400 familles et accompagne plus de 2 600 personnes en situation de handicap. L'AFIPH est répartie sur une trentaine d'établissements et services et localisée sur environ 110 sites en Isère. Elle se compose de :

- **Pour la filière « Enfance »** : 6 IME (Institut Médico-Educatif), 4 IMEP (Institut Médico-Educatif Polyhandicap), 1 CAFS (Centre d'Accueil Familial Spécialisé déficience intellectuelle), 1 Centre ressources
- **Pour la filière « Hébergement »** : 5 Foyers d'hébergement, 5 SAJ (Services d'activités de jour)
- **Pour la filière « Handicap lourd »** : 4 Foyers de vie, 4 FAM (Foyers d'accueil médicalisé), 2 MAS (Maisons d'accueil spécialisé)
- **Pour la filière « Travail »** : 5 ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail),
- **Pour la filière « Service en Milieu Ordinaire »** : 5 SAVS, 1 SAMSAH et 6 SESSAD (répartis sur 6 antennes) et des plateformes de répit
- **Un pôle de formation AFIPH Emploi Compétences** (centre de formation et d'accompagnement à l'emploi au service des personnes en situation de handicap et des entreprises)

1.2. ETABLISSEMENTS

- **Filière Enfance : IME, IMEP, SESSAD**

Ce sont des structures qui accueillent des enfants handicapés, de 6 à 20 ans, en fonction de leurs besoins. Ils participent à l'évolution de la personnalité et à l'accession à l'autonomie par un accompagnement éducatif permanent et un accompagnement thérapeutique approprié.

Les Instituts Médico Éducatifs (IME) sont des lieux de vie adaptés aux enfants handicapés, ils proposent de nombreuses activités scolaires, sociales, artistiques sportives et thérapeutiques.

Les Instituts Médico Éducatifs Polyhandicaps (IMEP) offrent les mêmes services que les IME, et dispensent également un suivi thérapeutique avec des soins et des rééducations appropriés. Ils s'adressent aux jeunes pluri ou polyhandicapés.

- **Filière Travail : ESAT**

Les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) sont des lieux de production et de travail, comme une entreprise traditionnelle, mais également un lieu de formation et de soutien médico-social qui, grâce à des accompagnements et à un encadrement spécifique, contribue au développement et à

l'insertion de la personne handicapée dans la vie de la Cité. L'AFIPH dispose de 5 ESAT répartis sur 14 sites en Isère, soit plus de 1200 travailleurs handicapés et 300 encadrants.

- **Filière Hébergement : Foyers d'hébergement et SAJ**

Les Foyers d'hébergement accueillent, en fin de journée et les week-ends, les personnes en situation de handicap travaillant en ESAT (ou en entreprise adaptée) ou accueillies en SAJ. Les foyers d'hébergement de l'AFIPH se présentent sous forme d'habitats diversifiés (collectif, studios, appartements...) intégrés en milieu urbain ou rural, disposant d'espaces privatifs adaptés aux besoins de chacun.

Les Services d'Accueil de Jour (SAJ) accueillent, à la journée, des personnes de 20 à 60 ans. Ils favorisent au travers d'activités, le maintien ou le développement de l'autonomie fonctionnelle, des capacités intellectuelles, gestuelles, sociales et de travail des personnes accueillies. Cette forme d'accompagnement favorise l'épanouissement des personnes et permet de leur proposer un rythme adapté.

- **Filière Handicap Lourd : Foyers de Vie, MAS et FAM**

Les Foyers de vie accompagnent des personnes adultes qui disposent d'une autonomie réduite sans besoin thérapeutique spécifique. Ils proposent des activités correspondant à leurs aptitudes et leurs centres d'intérêts.

Les Maisons d'accueil spécialisées (MAS) accueillent des personnes qui n'ont pas d'autonomie dans les actes de la vie courante et qui nécessitent une surveillance médicale et des soins constants, soins dispensés par des équipes médicales pluridisciplinaires.

Les Foyers d'accueil médicalisés (FAM) s'adressent à des adultes lourdement handicapés, au plan intellectuel mais aussi, et souvent, sur le plan physique, nécessitant des soins réguliers et une médicalisation.

- **Filière Services d'Accompagnement en Milieu Ordinaire : SESSAD, SAVS, SAMSAH, plateformes Répit, AFIPH Emploi Compétences**

Les Services d'Education Spéciale et de Soins A Domicile (SESSAD) ont pour but de maintenir la scolarisation en milieu ordinaire (domicile, crèche, école).

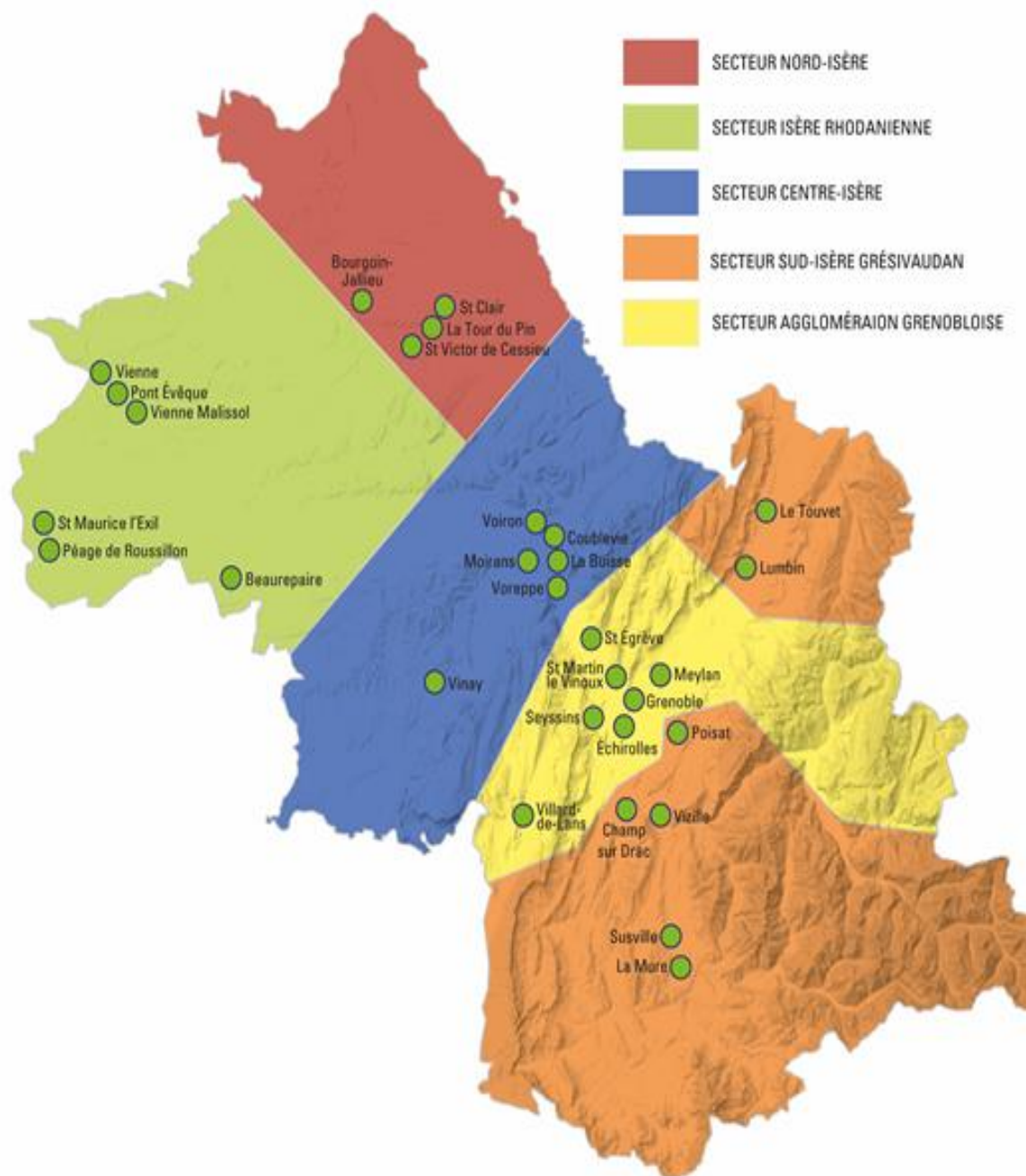
Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) accompagne des adultes en situation de handicap qui vivent à leur domicile, en milieu ordinaire ou au domicile familial. Il a pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de la personne et de coordonner les différents intervenants qui agissent auprès de la personne.

Le Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés autistes (SAMSAH) s'adresse à des adultes « à potentiel d'autonomie » et propose un accompagnement et un soutien aux soins, à la vie personnelle, sociale et professionnelle en milieu ordinaire.

Des plateformes de répit permettant d'apporter du soutien aux aidants (ex : Autisme Répit 38)

AFIPH Emploi Compétences est le pôle d'accompagnement professionnel et de formation à l'emploi en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap.

1.3. IMPLANTATION DE L'AFIPH EN ISERE



2. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres a pour objet la **fourniture de prestations de nettoyage pour une partie des sites de l'AFIPH.**

3. DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'APPEL D'OFFRES

Le dossier de consultation comprend les documents suivants :

- Le présent document : CCAP et règlement de consultation
- Le CCTP (Annexe 1),
- La cartographie des sites de l'AFIPH (Annexe 2),
- Les cahiers des charges (CDC), un par type de sites (ESAT, Foyers-SAJ, etc...) (Annexes 3)
- Le questionnaire fournisseur (Annexe 4),
- Le cadre de réponse financière : Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) et Bordereau des Prix Unitaires (BPU) (Annexes 5).

4. DUREE ET FORME DU MARCHÉ

4.1. DUREE DU MARCHÉ

Le marché est passé pour une durée de 1 an, renouvelable tacitement par période de 1 an, 3 fois maximum. Le marché aura donc une durée maximale de 4 ans.

Les Prestataires retenus, s'étant engagés pour 4 ans maximum, ne pourront refuser aucune des reconductions possibles pendant les 4 années que dure le marché.

L'AFIPH pourra décider d'une non-reconduction de marché en informant le Prestataire concerné par LRAR au moins 3 mois avant la date anniversaire du marché.

Les sites entreront dans le marché au fur et à mesure de leur date de fin d'engagement avec leur Prestataire actuel. Les dates seront indiquées dans l'annexe 2 « cartographie des sites de l'AFIPH ».

L'ensemble des sites concernés par le marché, objet du présent appel d'offres, seront régis sur les modalités d'une clause dite de « co-terminus ». Cela implique que quel que soit la date d'entrée des sites dans le nouveau marché, toutes les prestations se termineront pour l'ensemble des sites à la date de fin du contrat.

4.2. FORME DU MARCHÉ

Le marché est conclu par le Siège de l'AFIPH. Il est multi attributaires. L'AFIPH cherchera néanmoins à confier cette prestation à un nombre restreint de prestataires afin de faciliter la gestion de ce marché.

Chaque site émettra un bon de commande annuel en début de marché qu'il fera parvenir au prestataire qu'il aura retenu. Ce bon de commande sera renouvelable par tacite reconduction, à chaque date anniversaire du marché, 3 fois maximum, et dans la limite de la durée du marché.

L'émission d'un bon de commande, passé sur la base du présent marché, ne peut se faire que pendant la durée de validité du marché.

Pour rappel, ce marché fait l'objet d'une clause de co-terminus, c'est-à-dire que les bons de commandes associés au présent marché se termineront à l'échéance du dit marché.

Le contrat des prestataires sera basé sur une obligation de résultat assortie à une obligation de moyen. Les prestations seront considérées comme achevées lorsque l'état de propreté sera conforme aux critères liés à l'obligation de résultat tels que définis dans le CCTP. Ainsi, il appartient au Prestataire de mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires en fréquence et en intensité pour assurer ce résultat de manière homogène et régulière durant toute la durée du marché.

5. PERIMETRE DE LA CONSULTATION

A ce jour, à l'AFIPH, le nettoyage des sites est géré de 3 manières possibles:

- 100% internalisé
- 100% externalisé
- Mix internalisé-externalisé avec une part pouvant varier selon les établissements

Le périmètre concerné par cette consultation correspond aux sites de l'AFIPH indiqués en Annexe 2.

L'AFIPH se laisse la possibilité de déclarer l'appel d'offres infructueux pour un ou plusieurs des sites figurant dans l'annexe 2.

Le nombre et la localisation des sites concernés peuvent évoluer en cours de marché du fait d'ouvertures, de fermetures, de déménagements, de regroupements de sites mais également de changements de stratégie d'une Direction d'établissement pour ce marché : internalisation ou externalisation partielle ou totale. Néanmoins, les structures resteront sur le périmètre géographique de l'Isère.

Dans le cas de la fermeture ou du déménagement d'un site avant la fin du contrat, le Prestataire sera prévenu par lettre recommandée au minimum 3 mois avant l'arrêt effectif de la prestation.

En cas de fermeture d'un site entraînant, de fait, l'arrêt des prestations du dit site, le Prestataire se chargera de reclasser au sein de son entreprise, l'ensemble des effectifs présents sur site sans demander à l'AFIPH une participation financière.

En cas de déménagement, l'AFIPH pourra faciliter la reprise de tout ou partie du personnel vers le nouveau site sans que cela ne constitue une obligation contractuelle.

6. DECOMPOSITION DU MARCHÉ – VISITE DE SITES

Le marché se décompose en 5 types de sites :

- Sites type « Administratifs »
- Sites type « Enfance : IME-IMEP »
- Sites type « Foyer-SAJ »
- Sites type « Handicap lourd : Foyers de Vie-FAM-MAS »
- Sites type « ESAT »

Afin de faciliter la lisibilité et la compréhension des candidats et par souci d'harmonisation, les sites d'une même typologie sont regroupés dans un même cahier des charges. Cet appel d'offres comprend

donc 5 cahiers des charges : un cahier des charges pour les sites « Administratifs », un cahier des charges pour les sites « Enfance », etc... Néanmoins, chaque site est et restera indépendant.

- Les spécificités et autres demandes particulières d'un site seront indiquées dans le cahier des charges lié à la typologie de sites à laquelle il appartient.
- Le soumissionnaire pourra répondre à un ou plusieurs cahiers des charges.
- Le soumissionnaire pourra répondre à un ou plusieurs sites d'un même cahier des charges.
- L'AFIPH n'aura aucune obligation de confier l'ensemble des sites figurant dans un même cahier des charges au même prestataire.

Pour chaque typologie (Foyer-SAJ, ESAT, etc...), il a été défini un site « témoin ». L'AFIPH a prévu des visites de sites selon les modalités ci-dessous.

Le Candidat aura obligatoirement dû visiter le site témoin s'il souhaite faire une offre pour un site répondant à cette typologie.

A la demande de certains sites, des visites, celles-ci non obligatoires, seront également organisées pour certains sites non référencés comme « site témoin ».

Les candidats ne pourront en aucun cas se prévaloir par la suite d'un manque d'information.

Visites de sites :

Il est rappelé que seuls les prestataires sélectionnés pourront visiter les sites. (cf note « Information importante »). Le Questionnaire Fournisseur (Annexe 4) doit être transmis au plus tard le vendredi 16 avril à 20h00 en vue de leur pré-sélection.

- Visites obligatoires des sites « témoin »

Les visites des sites « témoins » auront lieu le 26 avril 2021. Si le soumissionnaire a été sélectionné pour ces visites, la liste des sites et le protocole de visite (horaires, lieux de rendez-vous, modalités particulières, etc...) lui seront communiqués le 22 avril au soir par Monsieur Romuald WRZECIAN (romuald.wrzecian@ikigaico.fr).

Pour chaque site dont la visite est obligatoire, un certificat de visite sera remis, signé par Monsieur Romuald WRZECIAN. Ce certificat devra être impérativement joint à l'offre.

- Visites optionnelles

Des visites, celles-ci non obligatoires, seront également organisées pour des sites autres que les sites témoins.

Si le soumissionnaire a été sélectionné, la liste des sites et le protocole de visite (horaires, lieux de rendez-vous, modalités particulières, etc...) lui seront communiqués le 23 avril par Madame Céline GRILLET (celine.grillet@afiph.org).

Les dates envisagées pour ces visites se situent entre le 26 et le 30 avril.

A l'issue de la visite, une attestation sera également fournie, attestation que le candidat devra joindre à son offre.

7. OBJECTIFS ET ATTENTES DE LA CONSULTATION

L'AFIPH souhaite acheter des prestations de nettoyage efficaces et responsables.

Le présent appel d'offres a donc plusieurs objectifs :

- Améliorer la qualité de la prestation et la satisfaction des occupants des établissements (principalement les usagers, les salariés AFIPH et les familles) quant à la sensation de propreté et d'hygiène ressentie sur les sites (lieux de vie ou de travail).
- Confier cette prestation à des entreprises proposant le meilleur rapport qualité-prix. Il est attendu des Prestataires retenus une excellente qualité de service à des prix compétitifs, un suivi des prestations, des reportings précis et réguliers ainsi qu'un accompagnement également régulier de l'AFIPH afin d'améliorer la satisfaction des occupants et de maintenir en bon état le patrimoine immobilier de l'association.
- Optimiser et uniformiser les prestations, par typologie de sites, en termes de qualité et de fréquence de réalisation.
- Assurer pour chaque site une communication efficace et des prestations conformes par :
 - des échanges réguliers avec le management des Prestataires retenus,
 - une traçabilité des prestations réalisées,
 - un suivi et des contrôles qualitatifs,
 - le respect des indicateurs de performance attendus par l'AFIPH,
 - des reportings précis et réguliers.
- Sélectionner des Prestataires capables d'accompagner l'AFIPH régulièrement, sur chaque site et de manière plus globale, en étant à l'écoute, réactifs et proactifs, force de propositions et de conseils, vigilants, au fait des innovations, afin d'améliorer la prestation tant en termes de qualité que de réduction de coûts.
- Obtenir la garantie des Prestataires retenus quant à la réglementation en vigueur tant en termes de produits et matériels utilisés que de gestion de leur personnel,
- Engager les parties prenantes dans une démarche d'éco-responsabilité,
- Travailler avec des Prestataires sensibles aux innovations (techniques, environnementales, digitales, organisationnelles, etc...) et à la RSE.

8. DEFINITION DES BESOINS

Les besoins et les attendus sont détaillés dans le CCTP (Annexe 1).

Les besoins et les fréquences concernant le nettoyage régulier pour chaque site sont détaillés dans un des 5 cahiers des charges, selon la typologie de sites à laquelle il appartient. Les besoins et fréquences pourront faire l'objet d'adaptations à la demande du site. Chaque site fournira un calendrier avec son rythme de fonctionnement (périodes de vacances ou de fermeture, spécificités propres à chaque site, etc...).

Le DPGF indique le nombre d'interventions annuelles en tenant compte des périodes de fermetures. Il précise la nature et la superficie des locaux sur chaque site ainsi que la nature des sols. Il précise également si des options ont été retenues (ex : fourniture de consommable sanitaire).

Les besoins en prestations dites « exceptionnelles » sont détaillés dans le BPU.

9. PROCESS ADMINISTRATIF ET RELATIONNEL

9.1. ORGANISATION DU PRESTATAIRE & CONTACTS

Le prestataire fournira un plan relationnel complet de tous les interlocuteurs identifiés pour accompagner chaque site AFIPH dans la bonne réalisation du contrat.

9.2. PRIX

9.2.1. MODALITES DE DETERMINATION DES PRIX

Le marché comportera des prix initiaux conformément au DPGF et au BPU propres à la consultation. Il s'agira de prix plafond.

Ces tarifs, établis aux conditions économiques du mois précédent la date limite de remise des offres (ce mois est appelé mois "zéro"), servent de prix de référence pour la durée du marché.

Les prix sont réputés comprendre :

- les salaires
- toutes les charges : salariales et fiscales,
- les consommables, produits et matériels (conditionnement, stockage, emballage, assurance, transport, maintenances, etc...),
- toutes les dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (EPI, frais de déplacement, frais d'encadrement, frais d'agences et de Siège, marges, etc...).
- etc...

Le prestataire s'interdit de négocier localement un tarif spécifique pour des prestations récurrentes ou initialement prévues au marché. Le non-respect de cette condition rend le marché et l'ensemble des contrats sites caduques. Ils pourront alors être dénoncés en respectant un préavis de 3 mois.

A) Prestation régulière de nettoyage

La prestation de nettoyage pour chaque site fait l'objet d'un prix mensuel. Ce prix est celui complété par la société de nettoyage dans le DPGF lors de la remise des offres.

Les prix intègrent l'ensemble des coûts liés à la prestation : main d'œuvre, frais de déplacement, produits utilisés, ensemble des frais liés aux matériels (achat, maintenances, etc...), etc...

B) Prestation régulière de fourniture sanitaire (option)

La prestation de fourniture sanitaire est optionnelle. Chaque site indiquera avant le début du marché s'il souhaite ou non prendre cette option. Cette prestation fait l'objet d'un prix mensuel. Ce prix est celui complété par la société de nettoyage dans le DPGF lors de la remise des offres. Elle pourra prendre la forme d'une prestation forfaitaire (DPGF) ou de consommables commandés au BPU.

La prestation de mise en place des consommables est intégrée dans le cahier des charges d'entretien des sanitaires et des locaux. Elle est indépendante de la fourniture des consommables sanitaires.

C) Prestations exceptionnelles à la demande

Les prestations dites « exceptionnelles à la demande » sont recensées et chiffrées dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Ces prestations feront l'objet d'un devis du Prestataire au site puis d'une commande spécifique de la part du site AFIPH concerné si le devis est approuvé. Le bon de commande devra être signé par la personne habilitée du site.

A l'issue de la prestation, un bon d'intervention sera rédigé. Il devra être validé et signé par une personne habilitée du site AFIPH concerné. Cette personne devra si besoin émettre des réserves. Ces réserves devront être prises en compte par le gestionnaire du site chez le Prestataire. Les actions correctives devront avoir lieu dans sous 24h afin que les réserves soient levées rapidement.

9.2.2. MODIFICATION DES INFORMATIONS AU CAHIER DES CHARGES POUR UN SITE

Pour un site existant, en cas d'ajout ou de suppression de surfaces à entretenir, le montant calculé par type de surface sera proportionnel aux surfaces indiquées dans le DPGF pour le dit site.

En cas d'ajout de mètres carrés sur un site déjà au marché ou en cas d'ajout d'un site en partie ou en totalité, les prix proposés par le Prestataire ne pourront pas dépassés ceux indiqués au BPU.

En cas de transformation par un site d'une prestation dite « exceptionnelle » en une prestation d'entretien régulière, les prix proposés par le Prestataire ne pourront pas dépassés ceux indiqués au BPU.

Des prestations correspondant à l'objet du marché mais non prévues au bordereau de prix pourront être intégrées au marché, par voie d'avenant, uniquement après accord écrit du service Achats du Siège de l'AFIPH. Leurs prix seront fixés sur la base d'un devis qui sera annexé au contrat.

9.2.3. AJUSTEMENT DES PRIX LIE A L'OBLIGATION DE RESULTAT

Le présent marché repose sur une obligation de résultat (seuil minimum de qualité à atteindre par site entretenu) avec une dotation minimale en personnel définie dans les tableaux de dotation en personnel.

A ce titre, il est expressément convenu que le Prestataire ne pourra se prévaloir d'une note qualité supérieure au seuil attendu pour revoir seul son organisation en personnel à la baisse sur un site. Toute réduction du volume horaire devra être validée par l'AFIPH qui se réserve le droit de profiter également de ce gain de productivité pour revoir à la baisse la proposition financière sur le site concerné.

9.2.4. REVISION DE PRIX

Les prix indiqués par le prestataire dans le DPGF et le BPU sont réputés être fermes la première année du marché et pour un an après chaque révision.

Les prix pourront être révisés annuellement et à ce titre la révision interviendra à chaque date anniversaire du présent marché. Les prix du marché ne pourront être révisés qu'une seule fois par an.

Si une révision de prix annuelle se justifie, le titulaire devra en informer le service Achats du Siège de l'AFIPH 3 mois avant la date anniversaire du contrat en envoyant ses prix révisés, les raisons pour lesquelles ses prix varient et en sollicitant une rencontre avec le service Achats de l'AFIPH afin d'échanger sur cette demande de révision. Le Titulaire s'engage à fournir tous les renseignements sur les prix en cas de demande de l'AFIPH.

L'indice de référence retenu pour la révision est le 010546132 publié par l'INSEE : **Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 81.2 – 010546132 - Services de nettoyage**

Les prix sont révisés par l'application, aux prix du marché, d'un coefficient Cn donné par la formule ci-dessous :

Lot(s)	Formule
1	$C_n = 15.0\% + 85.0\% (010546132 (n) / 010546132 (o))$

- **Cn** : coefficient de révision.
- **Io** : valeur de l'indice de référence au mois zéro
- **In** : valeur de l'indice de référence disponible au mois n.

Le mois " n " retenu pour chaque révision est le mois qui précède celui au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables pendant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'indice publiée au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

Néanmoins, toute augmentation ne pourra excéder 2% par an, tant pour les prix au DPGF que pour ceux au BPU.

Cette révision sera appliquée uniquement en cas d'accord des deux parties. Après acceptation par une autorité compétente du Siège de l'AFIPH, le fournisseur appliquera les nouvelles conditions financières à l'ensemble des entités concernées par le contrat et ce pour une durée de 12 mois. Au cas où les parties n'arriveraient pas à trouver un accord, le contrat pourrait être résilié dans un délai de deux mois, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

Dans le cas où les conditions pratiquées par le prestataire, vis-à-vis de l'un des sites AFIPH, seraient améliorées par rapport à celles du contrat cadre, le prestataire s'engage à étendre ces conditions préférentielles à l'ensemble des sites de l'AFIPH, pour toutes commandes passées à dater de la mise en place de ces conditions préférentielles.

9.3. BONS DE COMMANDE

Les prestations régulières relèvent d'un bon de commande, établi par chaque site, en début ou en cours de marché, auprès du Prestataire qu'il aura retenu, et valable pour la durée du marché. Toutes les informations relatives aux prestations à effectuer (lieux, fréquences, etc...) seront indiquées dans le CDC de chaque site annexé au bon de commande.

Les prestations exceptionnelles feront obligatoirement l'objet d'un devis de la part du prestataire et d'un bon de commande pour prestations/travaux ponctuels de la part de l'AFIPH en cas d'acceptation du devis. Le délai, convenu entre les parties, sera indiqué sur le bon de commande.

Ces bons de commande seront validés et signés par les autorités compétentes des sites.

9.4. FACTURATION

Le Prestataire s'engage à ne facturer que les prestations effectuées dans leur intégralité et dont le résultat est conforme aux attentes de l'AFIPH décrites dans le présent document et dans le CCTP.

La facturation sera mensuelle et au réel. Les mois de fermeture, partielle ou totale, seront facturés au prorata des jours où la prestation a été réalisée.

L'AFIPH règlera par virement à 45 jours fin de mois.

Chaque année, pour les prestations régulières, un calendrier prévisionnel de facturation reprenant les 12 mois sera soumis par le Prestataire à la Direction de chaque site pour validation.

Ce calendrier précisera, pour chaque mois, le montant qui sera facturé. Le calendrier tiendra compte des périodes de fermetures communiquées par le site. Le montant total annuel de ce plan de facturation sera égal au montant annuel prévu au DPGF.

Les factures doivent :

- Être établies en un exemplaire,
- Être établies **par adresse de facturation**, c'est-à-dire une seule facture par adresse de facturation, **regroupant l'ensemble des sites** liés à cette adresse de facturation.
- Faire figurer distinctement chaque site nettoyé (adresse à laquelle la prestation est réalisée)
- Pour chaque site nettoyé, distinguer les prestations régulières (nettoyage, fourniture sanitaire si retenue) des prestations dites « exceptionnelles » et indiquer leurs coûts respectifs.
- Préciser les n° des bons de commande en cas de commande de prestations dites « exceptionnelles ». Une intervention dite « exceptionnelle » réalisée sans bon de commande de l'AFIPH ne pourra être payée.
- Être accompagnées des copies des bons d'intervention sans réserve ou avec réserves levées en cas de facturation de prestations dites « exceptionnelles ».
- Porter les indications suivantes : le montant €HT, le taux et le montant de la TVA, le montant €TTC.

Les prix devront correspondre à ceux indiqués par le Prestataire dans le DPGF et dans le BPU.

Les factures ne respectant pas ce formalisme pourront être retournées à l'expéditeur.

10. ACCOMPAGNEMENT, PILOTAGE OPERATIONNEL ET STRATEGIQUE, REPORTING

Afin de s'engager dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, deux niveaux de pilotage seront mis en place :

- Un pilotage opérationnel par site.
- Un pilotage stratégique global du marché au niveau du Siège de l'AFIPH.

Des réunions seront programmées entre les 2 parties où seront présentés les indicateurs de performance et de suivi de l'activité, un plan de progrès et toute autre préconisation jugée pertinente par le Prestataire.

10.1. Pilotage opérationnel par site

10.1.1. Réunion de cadrage de début de marché

Lors de la première réunion du comité de pilotage site, le dit site AFIPH et le Prestataire conviendront ensemble :

- D'un **plan de nettoyage-désinfection** que le prestataire aura envoyé en amont pour validation par le référent AFIPH du site
- D'un **plan de progrès** avec notamment des **objectifs annuels à atteindre** d'ici la fin de l'année concernée. La réalisation des objectifs sera suivie mensuellement et l'atteinte des objectifs sera évaluée lors de la revue, a minima annuelle, sur site.
- D'un **planning prévisionnel des contrôles contradictoires** (plus ou moins fréquents selon la qualité constatée de la prestation)
- D'un **planning prévisionnel des rencontres** concernant le pilotage opérationnel.

Le plan d'assurance Qualité sera remis à l'AFIPH pour validation.

10.1.2. Suivi mensuel

La bonne exécution de la prestation sera suivie et pilotée mensuellement par l'analyse de critères définis dans un tableau de bord. Le Prestataire s'appuiera sur ce tableau de bord pour :

- informer l'AFIPH du déroulement et de l'exécution des prestations ainsi que des éventuels dysfonctionnements, notamment par un bilan Qualité
- faire des préconisations visant à améliorer la prestation tant en termes qualitatifs que financiers
- faire des préconisations pour, a minima maintenir, voire améliorer, l'état du patrimoine de l'AFIPH (nettoyage dits « exceptionnels » : remises en état, décapages, mise en cire, etc...)

Le prestataire enverra mensuellement ce tableau de bord par mail au référent du site et au service Achats AFIPH basé au Siège.

Ce tableau de bord, consolidé par adresse de facturation, reprendra pour chaque site l'ensemble des données de fonctionnement du mois écoulé et les indicateurs de performance (KPI) tels que :

- Nombre d'agents intervenant sur le site et turnover,
- Suivi de l'absentéisme et respect des horaires,

- Suivi et prévention des risques
- Nature, nombre et délai des interventions dites « exceptionnelles » (hors réclamations) du mois écoulé, du mois à venir, et celles pour lesquelles le Prestataire attend un retour de l'AFIPH,
- Nombre et résultats des autocontrôles réalisés sur site par l'encadrant,
- Niveau de qualité des prestations,
- Nature et nombre des réclamations reçues, synthèse des réponses, délai de correction de l'anomalie constatée, détail des mesures curatives et préventives mises en place
- Montant des prestations régulières (nettoyage et fourniture sanitaire si retenue)
- Montant des prestations dites « exceptionnelles » sur devis,
- Etc...

Le Prestataire pourra être force de propositions quant aux indicateurs à suivre.

Les Niveaux de Services Attendus (NSA) de ces indicateurs de performance devront être affinés pendant la phase d'initialisation du contrat relatif à cette consultation au plus tard 6 mois après le début du marché.

Ce tableau de bord pourra être modifié en fonction des besoins de l'AFIPH.

Le prestataire joindra à ce tableau de bord :

- Le document de synthèse des autocontrôles effectués par le Prestataire
- L'inventaire mensuel des consommables sanitaires stockés sur site si l'option « Fourniture des consommables sanitaires » a été retenue
- Le planning à jour des prestations dites « exceptionnelles » réalisées le mois précédent et celles prévues le mois suivant.
- Un état des sols de chaque site précisant le niveau d'usure et une évaluation des remises en état à prévoir dans les 12 mois glissants.

En cas de retard dans la remise de ces documents, l'AFIPH pourra appliquer au Prestataire une pénalité de 25€ par document et par jour ouvré de retard. Cette pénalité est applicable à tous les documents figurant au CCTP et CCAP que le Prestataire s'est engagé à fournir.

10.1.3. Réunions de « pilotage Site »

Les deux parties se rencontreront au moins 2 fois par an dans le cadre des réunions de pilotage. Le planning annuel de réunions sera convenu d'un commun accord, au cours du premier mois de chaque année contractuelle. Une même réunion pourra concerner plusieurs sites, notamment si plusieurs sites ont un même référent au sein de l'AFIPH.

Ces rencontres pourront être plus fréquentes sur demande de l'une ou l'autre des parties notamment en cas de problème constaté.

- Le prestataire présentera une synthèse de la période écoulée (KPI) qui sera notamment mise en parallèle avec le plan d'assurance Qualité.
- Il devra faire une proposition de plan de progrès au référent AFIPH du site.
- Il devra faire état de toute autre préconisation permettant d'améliorer la prestation tant en

termes qualitatifs que financiers.

Chaque réunion fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le Prestataire et transmis au représentant de l'AFIPH pour validation dans un délai maximum d'une semaine après la date de réunion.

L'AFIPH attend que ses Prestataires soient réactifs vis-à-vis de ses demandes, proactifs et force de propositions dans la réalisation et la gestion de la prestation. De plus, les prestataires retenus auront un devoir de conseil et de vigilance sur les points relatifs à ce marché pour chaque site de l'AFIPH leur étant attribué.

10.2. Réunions de pilotage stratégique avec le Siège de l'AFIPH

La réunion de pilotage stratégique aura lieu une fois par an. Elle réunira les représentants du Prestataire, le référent AFIPH de chaque site, ainsi que l'acheteur multi-sites basé au Siège.

Lors de la première réunion de pilotage stratégique, l'AFIPH et le Prestataire :

- Valideront le plan d'assurance Qualité
- Conviendront ensemble d'un **plan de progrès** avec notamment des objectifs annuels à atteindre d'ici la fin de l'année concernée. L'ensemble des sites AFIPH seront concernés.

A titre informatif, lors de cette première réunion, le Prestataire indiquera à l'AFIPH le nombre d'agents repris du précédent prestataire.

Cette réunion de pilotage stratégique permettra de faire un bilan du contrat, de vérifier l'atteinte des objectifs fixés conjointement en début d'année, et de définir les prochaines orientations, sur la base d'un document de synthèse élaboré par le Prestataire et validé par l'AFIPH.

Des comités de pilotage complémentaires pourront être organisés à la demande de l'AFIPH, avec un délai de prévenance d'un mois. Ces comités pourront avoir lieu par exemple en cas de difficultés remontées sur la prestation, afin de réfléchir à des problématiques spécifiques à une typologie de sites « Administratifs », « Enfance : IME-IMEP », « Foyer-SAJ », « Handicap lourd : Foyers de Vie-FAM-MAS », « ESAT », etc...

Les participants devront posséder l'expertise et les attributions nécessaires pour prendre sans retard les décisions appropriées dans les domaines suivants :

- Mesure, examen et approbation des résultats de l'année précédente. A partir de la deuxième année, comparaison de l'année N et N-1.
- Suivi des indicateurs de performance et validation des actions préventives et correctives à mettre en œuvre.
- Approbation des procédures et des outils.
- Approbation du plan de progrès.
- Approbation des engagements tarifaires.

Au cours de ce comité de pilotage, il sera réalisé un bilan complet pour chaque site, qui reprendra notamment les éléments des reportings mensuels, sur :

- La qualité de la prestation : niveau de qualité des prestations, contrôles, professionnalisme et turnover des agents, réclamations et suites données, etc...
- Les quantités des produits et fournitures sanitaires consommées (Indicateur Environnemental) si option retenue
- Les interventions dites « exceptionnelles » (synthèse)
- Le nombre de réunions périodiques entre le représentant du Prestataire et le référent AFIPH de chaque site
- Le coût financier de la prestation (régulières, périodiques, exceptionnelles) et les pénalités éventuelles
- La gestion des risques
- L'application du plan d'actions et les résultats obtenus
- Les innovations mises en place et les gains qualitatifs et/ou financiers associés

Cette réunion sera également l'occasion de :

- Faire un état du patrimoine AFIPH et des préconisations du prestataire pour a minima le maintenir et si possible l'améliorer
- Faire un état des lieux du marché, des innovations, des éventuelles évolutions légales, etc...
- Définir le prochain plan de progrès
- Réfléchir aux orientations stratégiques à donner à ce marché.

En cas de retard dans la remise de ces documents, l'AFIPH pourra appliquer au Prestataire une pénalité de 25€ par document et par jour ouvré de retard. Cette pénalité est applicable à tous les documents figurant au CCTP et CCAP que le Prestataire s'est engagé à fournir.

L'AFIPH attend que ses Prestataires soient réactifs vis-à-vis des demandes AFIPH, proactifs et force de propositions dans la réalisation et la gestion régulière de la prestation. De plus, les prestataires retenus auront un devoir de conseil et de vigilance sur les points relatifs à ce marché pour chaque site de l'AFIPH leur étant attribué.

10.3. Objectifs d'amélioration continue

Le prestataire s'engage, sur toute la durée du marché, à chercher et à proposer, aux représentants désignés de l'AFIPH, des axes de progrès, des préconisations, des conseils et toute autre suggestion, intégrant notamment des solutions innovantes, visant à améliorer les prestations liées au marché, tant sur la qualité que sur les coûts. Chacune des suggestions sera examinée avec soin par l'AFIPH.

Pour rappel, il est important pour l'AFIPH que ses Prestataires soient réactifs vis-à-vis des demandes AFIPH, proactifs et force de propositions dans la gestion régulière de la prestation. De plus, les prestataires retenus auront un devoir de conseil et de vigilance sur les points relatifs à ce marché pour chaque site de l'AFIPH leur étant attribué.

11. AVENANTS

Un avenant au contrat ou à un bon de commande annuel sera établi en cas de modification substantielle du marché ou du bon de commande, notamment en cas :

- d'intégration de prestations non prévues au marché (DPGF ou BPU) mais correspondant à l'objet du marché,
- d'intégration de prestations non prévues à un bon de commande,
- de modification physique des locaux (métrés, nature des sols, etc...),
- de modification de fréquence
- etc...

En cas d'ajout d'une prestation, son prix sera fixé sur la base d'un devis qui sera annexé au contrat.

Un avenant temporaire à un bon de commande annuel pourra être signé, par exemple, pour adapter la fréquence et/ou la nature de certaines prestations à des événements particuliers (épidémies type grippe, gastro entérite, pandémies type COVID, etc... et autres associés au déploiement du plan bleu, etc...).

Un avenant au marché devra être signé impérativement par une **autorité compétente du Siège**.

Un avenant à un bon de commande devra être signé impérativement par **une autorité compétente du site concerné**.

L'application de l'avenant interviendra dans un délai maximum de 1 mois après signature.

12. REFACTIONS ET PENALITES

Les pénalités ou refactions sur facture seront liquidées trimestriellement.

12.1. REFACTIONS

En cas de prestation jugée non conforme, le Prestataire aura 24h à partir du signalement de l'AFIPH pour mener les actions correctives nécessaires. Si la non-conformité perdure au-delà des 24h avec ou sans intervention, l'AFIPH sera en droit d'appliquer une refaction concernant cette prestation.

12.2. PENALITES

En cas de non-respect de l'obligation de résultats et des autres engagements contractuels du Prestataire, l'AFIPH pourra lui appliquer les pénalités détaillées dans le CCAP et le CCTP.

En cas de **retard dans la remise de documents**, l'AFIPH pourra appliquer au Prestataire une pénalité de 25€ par document et par jour ouvré de retard. Cette pénalité est applicable à tous les documents figurant au CCTP et CCAP que le Prestataire s'est engagé à fournir.

13. EXECUTION DE PRESTATIONS PAR UN TIERS, AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE DEFAILLANT

L'AFIPH pourra faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévus au marché, aux frais et risques du Titulaire, soit :

- en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir d'aucun retard
- en cas de résiliation du marché prononcée pour faute du Titulaire

S'il n'est pas possible pour l'AFIPH de se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations exactement conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents du marché, elle peut y substituer des prestations équivalentes.

Le Titulaire du marché n'est pas admis à prendre part, ni directement ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il doit cependant fournir toutes les informations recueillies et moyens mis en œuvre dans la cadre de l'exécution du marché initial et qui seraient nécessaire à l'exécution de ce marché par le tiers désigné par l'AFIPH.

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.

14. RESILIATION

14.1. Résiliation pour manquement

L'AFIPH pourra prononcer la résiliation de pleins droits aux frais et risques exclusifs du titulaire en cas de manquement du prestataire à ses obligations ou dans le cas où ce dernier ne se conformerait pas en tous points aux clauses et prescriptions qui sont édictées dans le contrat qu'il aura signé, et refuserait de donner suite à l'avertissement qui lui aura été signifié par LRAR.

La résiliation interviendra selon les modalités suivantes :

- En cas de plus de 2 réclamations par lettre recommandée pour le même motif sur une période de 6 mois, le contrat pourra être résilié par lettre recommandée émanant de l'AFIPH dans un délai d'un mois après réception de la dernière lettre.
- En cas de plus de 5 réclamations par lettre recommandée pour des motifs différents sur une période de 6 mois, le contrat pourra aussi être résilié par lettre recommandée émanant de l'AFIPH dans un délai d'un mois après réception de la dernière lettre.
- En cas de non-respect d'un ou plusieurs engagements contractuels qui aurai(en)t fait l'objet d'une réclamation écrite par lettre recommandée, et sans réponse ni solution tangible dont pourrait faire état le Prestataire, l'AFIPH se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat lié au site concerné dans un délai d'un mois après envoi d'une seconde lettre recommandée faisant état de la non prise en compte de la première lettre.

14.2. Résiliation pour faute grave

L'AFIPH se réserve le droit de résilier le marché en cas de faute grave du prestataire (vol, comportement inadapté, etc...) sans que ce dernier puisse prétendre à une indemnisation.

L'AFIPH mettra en demeure le prestataire de remplir ses obligations sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout acte extrajudiciaire. Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit 7 jours calendaires après l'envoi de la mise en demeure de s'exécuter, restée sans effet ou à une date ultérieure selon le souhait de l'AFIPH.

En cas d'une seconde faute grave constatée, l'AFIPH pourra résilier sans préavis le contrat par LRAR.

14.3. Résiliation pour cause de ré-internalisation de la prestation

Pour diverses raisons (changement de Direction, de stratégie, etc...), un site AFIPH peut décider de réinternaliser tout ou partie de la prestation de nettoyage. Ledit site informera le prestataire de ses intentions au plus tôt. Une fois la décision actée, la résiliation aura lieu de plein droit 3 mois après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception lui signifiant ce motif. Le prestataire ne pourra alors prétendre à aucune indemnisation.

14.4. Résiliation judiciaire

Au cas où une procédure de redressement judiciaire serait mise en place au bénéfice du prestataire, celui-ci en informera sans délai l'AFIPH et lui communiquera le jugement prononçant l'ouverture d'une période d'observation.

14.5. Résiliation pour cas d'évènement de force majeure

En cas d'évènement de force majeure rendant impossible l'exécution du marché, chacune des parties pourra en demander la résiliation.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du présent contrat. En cas de suspension supérieure à 3 mois, le présent contrat pourra être résilié sans indemnité de part et d'autre à la demande de l'une des parties.

15. SOUS-TRAITANCE ET CO-TRAITANCE

L'AFIPH devra être informée dès la remise des offres si un Candidat souhaite sous-traiter ou co-traiter tout ou partie de la prestation.

En cas d'appel à un sous-traitant ou à un co-traitant en cours de marché, le Prestataire devra en informer l'AFIPH et attendre l'accord de l'AFIPH pour la mise en place d'une sous-traitance ou d'une co-traitance.

16. ASSURANCE

Le Prestataire doit contracter les assurances (responsabilité civile, etc...) permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'AFIPH et des tiers.

17. MODIFICATION APPORTEE DANS LA FORME JURIDIQUE DU TITULAIRE

Toute modification apportée dans la forme juridique de l'Entreprise devra être notifiée à l'AFIPH par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au service Achats basé au Siège.

Cette modification devra être accompagnée des documents justifiant la modification intervenue, notamment : extrait de procès-verbaux de l'Assemblée Générale certifié conforme, journal d'annonces légales dans lequel auront été publiées les modifications survenues.

Ces éventuelles modifications ne pourront pas, sous peine de résiliation du marché, modifier le bordereau des prix.

18. REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le règlement général sur la protection des données (ci-après : « le RGPD ») s'applique depuis le 25 mai 2018 dans tous les Etats membres de l'Union européenne, et s'impose à tous les acteurs socio-économiques.

En effet, dès que vous collectez et traitez des données à caractère personnel et que vous êtes établis sur le territoire de l'Union Européenne, vous êtes soumis au RGPD, indépendamment de votre taille, de votre forme juridique, de vos activités ou de votre objet social.

Cette obligation de conformité est soumise au contrôle de la CNIL qui dispose d'un système renforcé de sanctions administratives et d'amendes pouvant atteindre 2 à 4% du CA d'une Organisation privée, 2 à 4% du budget global de fonctionnement d'une Organisation publique, et dans le cas extrême, jusqu'à 20 millions d'euros.

Afin de se mettre en conformité par rapport au RGPD et également de s'assurer de la prise en compte de cette obligation de conformité par nos fournisseurs et sous-traitants, la CNIL nous impose la rédaction et intégration de clauses dites « clauses RGPD », dans nos appels d'offres et contrats. Une « Clause RGPD » sera donc annexée à notre contrat.

19. REPRISE DE SALARIES ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS RELATIVES A LA REPRISE DE PERSONNEL

Le titulaire est responsable de la reprise du personnel affecté au site présenté. Le listing sera communiqué aux candidats pendant la phase d'appel d'offres. Les documents remis sont communiqués à titre indicatif et ne sauraient engager l'AFIPH. Cette reprise devra se faire dans le respect des normes et des lois en vigueur et notamment du Code du travail et de la convention collective des entreprises de propreté.

20. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

Le contrat sera régi par le droit français.

Toute contestation liée à sa validité, son interprétation ou son exécution fera l'objet d'une recherche préalable de règlement amiable avant toute action contentieuse.

En cas de tentative infructueuse du règlement à l'amiable, le litige sera porté devant le Tribunal compétent à la discrétion de l'AFIPH. Il est convenu entre les parties que la compétence territoriale du Tribunal est déterminée en fonction du lieu d'exécution de la prestation de service (Grenoble / Isère).

21. DOSSIER DE CONSULTATION

21.1. MISE A DISPOSITION DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation est téléchargeable en ligne sur le site de l'AFIPH :

<http://dce.AFIPH.org/>

21.2. MODIFICATION MINEURE DU DOSSIER DE CONSULTATION

L'AFIPH se réserve le droit d'apporter, au plus tard 5 jours ouvrés avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Dans le cas où des modifications auraient été apportées après ce délai, un délai supplémentaire sera accordé aux candidats et une nouvelle date limite de remise des offres sera fixée de manière à respecter ce délai de 5 jours ouvrés.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

21.3. PLANNING PREVISIONNEL DE LA CONSULTATION

7 avril 2021	Téléchargement de l'appel d'offres sur le site AFIPH
16 avril à 20h	Remise du Questionnaire Fournisseur
22 avril à 19h	Information des candidats pré-sélectionnés pour les visites + communication de la liste des sites témoins (visites obligatoires)
23 avril	Communication de la liste des sites à visiter (visites non obligatoires)
26 au 30 avril	Visite des sites par les entreprises de propreté
4 mai à 19h	Date limite de soumission des questions
14 mai 2021 à 19h	Remise des offres
28 et 29/06/2021	Soutenance des fournisseurs short listés
Juillet => septembre	Contractualisation Siège + établissements avec prestataires retenus
Septembre 2021	Suivi préparation prestataires avant démarrage
1 ^{er} octobre 2021	Début du marché
Octobre – Novembre 2021	Audit et suivi du démarrage

22. REMISE DES OFFRES ET NOTATION

L'offre proposée par le candidat aura une validité de 150 jours.

22.1. DOSSIER DE CANDIDATURE

L'offre à remettre comprendra deux parties : une offre tarifaire et une offre technique et qualitative. L'offre ne sera prise en compte que si elle respecte la composition présentée ci-dessous.

22.1.1. PERIMETRE DE REPONSE

Le Candidat devra se positionner sur au moins 50% des sites en complétant le volet 2 de l'annexe 1. Ce taux ne concerne pas les entreprises d'insertion ou adaptées.

La prestation se déroulant sur l'ensemble du territoire de l'Isère et pouvant avoir lieu dans des zones isolées, le Candidat indiquera clairement s'il a des préférences quant aux secteurs géographiques sur lesquels il souhaite réaliser des prestations de nettoyage. A l'inverse, il indiquera également clairement s'il ne souhaite pas ou refuse catégoriquement d'intervenir dans certains secteurs de l'Isère.

Le Candidat en fera de même pour les typologies de sites.

22.1.2. OFFRE TARIFAIRE

L'offre tarifaire qui compte pour 40% de la note est basée sur les prix forfaitaires du DPGF et les prix du BPU et sur d'éventuelles propositions complémentaires.

Un DPGF et un BPU ont été établis pour l'ensemble des sites.

Le Candidat devra remplir le DPGF et le BPU (annexes 5), en se conformant aux instructions de l'onglet « Informations & Renseignements » de chacune de ces annexes.

Il complètera le DPGF uniquement pour les sites auxquels il souhaite présenter une offre.

Le Prestataire décrit dans son offre :

- Ses tarifs forfaitaires mensuels par site (DPGF)
- Ses tarifs unitaires pour les prestations dites « exceptionnelles » recensées au BPU.

Le Prestataire devra expliquer son offre tarifaire ainsi que son positionnement prix.

Les frais de déplacement seront bien entendu inclus dans les prix du DPGF et du BPU quel que soit le lieu d'intervention en Isère.

22.1.3. OFFRE TECHNIQUE ET QUALITATIVE

L'offre technique et qualitative compte pour 60 % de la note. Elle doit mettre en avant les éléments suivants :

- La présentation détaillée de l'entreprise candidate (organisation, ressources, références client, certifications, etc...) en complétant le questionnaire fournisseur (annexe 4). Ce questionnaire

permettra à l'AFIPH d'évaluer votre entreprise sur des critères complémentaires à vos tarifs. Vous serez jugés sur vos engagements et votre capacité à les honorer.

- L'expérience du Prestataire, notamment dans le secteur médico-social et du handicap, et sa capacité à en faire un retour qualitatif à l'AFIPH seront des points appréciés.
- Les modalités de choix des différents produits, matériels et techniques de nettoyage. Les méthodes de sélection des fournisseurs du Candidat devront être exposées de façon concise. La capacité du Prestataire, à la fois en termes de moyens et de méthodes, à animer et à mettre en concurrence un panel de fournisseurs devra être explicitée.
- La liste et la présentation des produits de nettoyage proposés pour réaliser la prestation pour l'ensemble des sites (type, qualité, label développement durable européen ou équivalent, fiches techniques, fiche de sécurité en précisant ceux étant éco-labélisés).
- Les modalités de choix et de contrôles des matériels (entretien, maintenance, fréquence, etc...)
- La liste et le descriptif des matériels de nettoyage utilisés et la valorisation en €TTC de chaque matériel.
- Les modalités quant à la reprise de personnels (description du calendrier et des étapes, accompagnement, informations communiquées auprès des personnels repris, etc...)
- Les modalités de gestion des équipes (recrutement, mise en place, gestion des présences/absences, taux d'encadrement, formations, etc...)
- L'organisation du Prestataire en expliquant de manière détaillée les rôles et les missions des équipes support : gestion des équipes et encadrement, équipe de compte et communication avec l'AFIPH. Un plan relationnel sera proposé pour faciliter les échanges entre l'AFIPH et le candidat si celui-ci est retenu (gestion – suivi – référent).
- La mise en place et le suivi Qualité de la prestation : plan de démarrage, plan d'assurance Qualité et plan de continuité, etc.... Le candidat exposera les modalités (moyens humains et techniques) de suivi de l'exploitation des sites, de contrôles de la prestation, de gestion des non-conformités et des réclamations
- Les outils d'échanges et de communication avec l'AFIPH et plus généralement des outils du Prestataire pour mener à bien la prestation confiée par l'AFIPH : gestion, suivi, contrôle, accompagnement et pilotage (ex : grille d'évaluation de la prestation, grille de suivi des non-conformités et autres réclamations, comptes rendus de visites, support et KPI présentés lors des réunions de pilotage, etc...),
- L'adaptation de la prestation à des événements particuliers (urgences, épidémies type Covid, grippe, gastro entérite, etc... et autres associés au déploiement du plan bleu, etc...).
- Les volets Prévention, Sécurité et Environnement
- La capacité du Candidat à accompagner l'AFIPH sur ce marché : analyse, innovation, amélioration continue. Le candidat présentera les modalités d'accompagnement prévues pour l'AFIPH, sur chaque site et de manière plus globale au Siège, afin d'améliorer la prestation tant en termes de qualité (notamment innovation, éco-responsabilité, développement durable, RSE, etc...) que de réduction de coûts.
- Les engagements RSE du Candidat.
- La qualité et la clarté de la réponse du Candidat, et le respect des demandes.

Une visite des locaux de « back office » (Agence, Antenne Locale) du Prestataire pourra être demandée par l'AFIPH pour illustrer les éléments de la réponse écrite.

Lors de l'analyse des réponses, l'AFIPH prendra en compte, par site, la cohérence des moyens et des tarifs proposés par les soumissionnaires, ainsi que d'autres facteurs tels que leur localisation géographique et leur expertise spécifique. L'ensemble de ces points pourra aboutir lors de cette phase, à la création de lots qui pourront être géographiques et/ou déterminés en fonction de la typologie des sites, et au choix d'un ou plusieurs prestataires.

Cette disposition ne pourra pas faire l'objet d'une réévaluation tarifaire du ou des prestataires retenus.

Le prestataire devra proposer des solutions techniques et financières pertinentes. Il pourra également faire preuve d'initiative afin de proposer des solutions techniques et financières innovantes.

Le Candidat intégrera dans son offre tout autre élément qu'il jugera pertinent de produire afin de clarifier et d'apporter de la valeur à sa proposition et qui permettra à l'AFIPH de juger de la qualité du Prestataire.

Enfin, le Candidat joindra à son offre un exemple de contrat en tenant compte de la présente consultation.

Pour les prestataires officiant déjà pour l'AFIPH sur ce marché, l'AFIPH prendra en compte dans sa notation les retours des sites concernant l'évaluation de la prestation actuelle. Pour les autres, seul le mémoire technique sera pris en compte.

22.1.4. RESPECT DE LA LEGISLATION FISCALE ET SOCIALE ET AUTRES OBLIGATIONS

Le candidat s'engage à être en règle avec la législation fiscale et sociale en vigueur.

Il joindra à son offre, **une attestation de vigilance délivrée par l'Urssaf** et **une attestation de régularité fiscale**, certifiant qu'il est à jour de ses obligations sociales et fiscales.

Le Titulaire du marché fournira ces attestations à l'AFIPH, sans que celle-ci n'ait à les réclamer, tous les 6 mois (aux mois de janvier et de juillet) jusqu'à la fin de l'exécution du contrat pour l'attestation de vigilance Urssaf et au cours du mois de janvier de chaque nouvelle année jusqu'à la fin de l'exécution du contrat pour l'attestation de régularité fiscale.

L'activité du Titulaire est soumise :

- Au Code du Travail,
- À la Convention collective nationale des Entreprises de Propreté (N°3173)
- Aux normes AFNOR
- Aux règles et décrets concernant l'hygiène et la sécurité

Le Titulaire ne peut se prévaloir, durant la durée du marché, d'une quelconque ignorance des textes ci-dessus et d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité. Sa responsabilité contractuelle et délictuelle est engagée en cas de dommages résultant du non-respect des règles afférentes à sa profession.

22.2. CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES

22.2.1. REMISE DES OFFRES

Les responsables de la consultation sont :

Madame Céline GRILLET, Acheteuse AFIPH

Assisté de : **Monsieur Alain MIRALLES**, Consultant PCRPROP Conseil

Le dossier de candidature devra être remis par mail aux adresses suivantes :

- celine.grillet@afiph.org
- alain.miralles@ikigaico.fr

Pour les fichiers volumineux, un lien de téléchargement (type We Transfer) sera transmis par mail par le soumissionnaire.

Une version papier devra être envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception.

- Un exemplaire au Siège de l'AFIPH :

AFIPH

A l'attention de Céline GRILLET - service Achats
3 avenue Marie Reynoard - CS 70003
38029 Grenoble Cedex 2

- Un autre exemplaire au Siège de PCRPROP Conseil :

PCRPROP Conseil

A l'attention de Alain MIRALLES- Consultant
137 av Anatole France
94600 Choisy le Roi

La date limite de remise des offres est fixée au 14 mai 2021 à 19h00.

22.2.2. COMPOSITION DU DOSSIER

Le dossier remis se composera :

- Du présent CCAP-RC et de l'ensemble de ses annexes citées au point 3
- De l'offre tarifaire (DPGF et BPU) en version PDF **et en version Excel** pour l'envoi électronique
- D'un mémoire technique répondant a minima au point 19.1.3.
- Des attestations demandées au point 19.1.4.
- D'un extrait K-bis
- Du bilan et du compte de résultats des 2 derniers exercices clos.

L'ensemble de ces pièces seront datées, paraphées, tamponnées et signées par l'autorité compétente du Candidat.

Le candidat joindra également les attestations de visites reçues lors des visites des sites AFIPH auxquelles il a participé.

23. CRITERES DE NOTATION

La notation des offres sera effectuée selon les critères suivants :

- L'offre technique et qualitative représente 60 % de la note
- L'offre tarifaire représentera 40 % de la note

L'AFIPH souhaite retenir les Candidats les mieux-disants, c'est-à-dire, ceux présentant le meilleur rapport qualité-prix en fonction des exigences énoncées dans les documents de la présente consultation.

Pour rappel, l'AFIPH se laisse la possibilité de déclarer l'appel d'offres infructueux pour un ou plusieurs de ses sites.

24. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour toute question, merci d'envoyer un mail à :

- Céline GRILLET : celine.grillet@afiph.org
- ET
- Alain MIRALLES : amain.miralles@ikigaico.fr

Les questions pourront intervenir au plus tard **jusqu'au 4 mai 2021 à 19h.**

L'ensemble des questions et leur réponse associée sera compilée dans un document accessible à l'ensemble des candidats sur la plateforme :

<http://dce.AFIPH.org/>

Ce document sera mis à jour régulièrement.