

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Appel d'offres ouvert

Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

Marché n°2438G07AO PRESTATIONS MULTISERVICES AUX BATIMENTS ET AUX PERSONNES DE LA C.C.I. DE GRENOBLE



Chambre de Commerce et d'Industrie de Grenoble
5-7 Place Robert SCHUMAN
CS 90297
38016 GRENOBLE CEDEX 1
www.grenoble.CCI.fr

Profil Acheteur : www.marches-publics.gouv.fr
Cellule commande publique : marches@grenoble.CCI.fr

SOMMAIRE

1.	GENERALITES	4
1.1	SITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
1.2	FLUX DE VISITEURS (REFERENCE : ANNEE 2023)	5
1.3	VOLUME D'APPELS TELEPHONIQUES (REFERENCE : ANNEE 2023)	6
1.4	ETENDUE DU CONTRAT	6
2.	DESCRIPTIF DE LA PRESTATION	7
2.1	GENERALITES	7
2.2	EXPRESSION DES DELAIS	7
2.3	MOYENS	7
2.4	SOUS-TRAITANCE	7
2.5	PILOTAGE DES PRESTATIONS MULTI-SERVICES	8
2.6	AGENTS D'ENTRETIEN	9
2.7	AGENT D'ACCUEIL	9
2.7.1	Agent d'accueil au RDC du WTC	9
2.7.2	Agent d'accueil à de CCI Formation	10
2.8	AGENT FACTOTUM – FLEX SERVICE	11
2.8.1	Factotum au WTC	11
2.8.2	Factotum au Campus	12
2.8.3	Factotum à l'Aérodrome et au Centre de congrès	13
2.9	AGENTS DE SECURITE	13
2.9.1	Agent de sécurité au WTC (Option)	14
2.9.2	Agent de sécurité au Campus	14
2.10	SYNTHESE DES PLAGES DE PRESENCE DU PERSONNEL SUR LE SITE DU WTC	16
2.11	CENTRE DE RECEPTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS	17
2.11.1	Accès selon profil	17
2.11.2	Base documentaire	17
2.11.3	Relevé des prestations	17
2.12	ASTREINTE	17
2.13	NETTOYAGE DES LOCAUX, EQUIPEMENTS ET EVACUATION DES DECHETS	18
2.11.1	Nettoyage des équipements et locaux technique	18
2.11.2	Evacuation des déchets	18
3.	DEROULEMENT DES PRESTATIONS	18
3.1	INFORMATION DES UTILISATEURS	18
3.2	PRECAUTIONS PARTICULIERES	18
3.3	GESTION DE LA QUALITE	19
3.3.1	Indicateurs qualité / indicateurs de performance	19
3.3.2	Compte-rendu / rapport	19
3.3.3	Planification des opérations	19
3.3.4	Absences et retards	19
3.4	STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS	19
3.5	MESURES DE SECURITE	19
3.5.1	Plan de prévention	20
3.5.2	Protocole de sécurité	20
3.5.3	Accident du travail	20
3.5.4	Signalisation des interventions	20
3.6	LISTE DU PERSONNEL ET DES SOUS-TRAITANTS	20
3.7	REGLES DE SECURITE DU TRAVAIL	20
3.8	ACCES AUX LOCAUX DE LA CCI DE GRENOBLE	21
3.9	FERMETURE DES LOCAUX DE LA CCI DE GRENOBLE	21
3.9.1	Opérations de propreté et flex service durant les périodes de fermeture du WTC, Centre de congrès et Campus	21

3.9.2	Opérations de propreté au Campus durant les vacances scolaires	21
3.9.3	Sécurité durant les périodes de fermeture du WTC et du Centre de congrès	21
3.9.4	Sécurité durant les périodes de fermeture du Campus	21
4.	NON-CONFORMITE DES PRESTATIONS/PENALITES	22
5.	DESCRIPTION DETAILLEES DES PRESTATIONS ET FOURNITURES	25
5.1	PRESTATIONS DE PILOTAGE	25
5.2	PRESTATIONS DE NETTOYAGE	26
5.2.1	Prestations nettoyage au forfait	26
5.2.2	Prestations nettoyage sur bon de commande	41
5.3	PRESTATIONS DE SECURITE	48
5.3.1	Prestations de sécurité au forfait	48
5.3.1	Prestations de sécurité sur bon de commande	51
5.4	PRESTATIONS ACCUEIL – INFORMATION ET ORIENTATION DES VISITEURS	53
5.4.1	Prestations accueil – information et orientation des visiteurs au forfait	53
5.4.2	Prestations accueil – information et orientation des visiteurs au bon de commande	55
5.5	PRESTATIONS GESTION DES DECHETS	55
5.5.1	Prestations gestion des déchets au forfait	55
5.5.2	Prestations gestion des déchets sur bon de commande	56
5.6	PRESTATIONS GESTION DE LINGE	58
5.6.1	Prestations gestion de linge au forfait	58
5.6.2	Prestations gestion de linge sur bon de commande	59
5.7.1	Prestations gestion des espaces verts au forfait	59
5.7.2	Prestations gestion des espaces verts sur bon de commande	60
5.8	PRESTATIONS FACTOTUM – FLEX SERVICE	62
5.8.1	Prestations factotum – flex service au forfait	62
5.8.2	Prestations factotum – flex service sur bon de commande	67

1. GENERALITES

1.1 Sites d'exécution des prestations

Les sites de la CCI de Grenoble, objet du contrat, sont :

- CCI de Grenoble, 5/7 place Robert Schuman, Grenoble
 - 5334 m2 (bureaux, communs)
 - Un parking de 1615 m2
 - 10 étages + hall d'entrée (un roof top au 10 ième)
 - 3 espaces de restauration

Etages	Nombre de Bureaux	Nombre de salles de réunion	Nombre de salles de formation	Parties communes
9 ième	25	2 (2 x 14 personnes)		X
8 ième	22	2 (au total 49 personnes)		X
7 ième	39	1 (12 personnes)		X
6 ième	14		2 (2 x 15 personnes), 3 (3 x 13 personnes), 4 box (2 pers)	X
5 ième	9		2 (2x 16 personnes), 2 (2 x 21 personnes), 5 (13 personnes)	X
4 ième				X
3 ième	3	1 (6 personnes)	6 (de 12 à 24 personnes)	X
2 ième	7			X
1 er	23	1 (16 personnes)		X
Total	142	7	20 salles et 4 box	

- Campus de l'alternance, 10 rue Aimée Pupin, Grenoble (8 bâtiments)
 - B1 : 5317m2
 - B2 : 2635 m2
 - B3 : 3828 m2
 - B4 : 8585 m2, un parking de 4090 m2
 - B5 :2942 m2
 - B6 : 1062 m2
 - B7 :300 m2
 - B8 : 300 m2
 - Villa Circé : 160 m2
 -
- Aérodrome du Versoud, (20 m2 de bureaux) , Bungalow JET A1,Chalet AVGAS
- Centre de congrès, 5/7 place Robert Schuman, Grenoble (3908 m2)
 - Pro'log : 45 personnes
 - Un atrium de 900 personnes
 - Un auditorium de 600 personnes
 - 4 salles

- 120 personnes avec un foyer de 40 personnes
- 2x 42 personnes
- 38 personnes
- 8 salons
 - 2x 30 personnes,
 - 2x 60 personnes,
 - 2x 90 personnes,
 - 2 x 120 personnes
- 3 locaux de stockage de matériels

Salles	Equipements
Pro 'log	1 écran. 1 comptoir d'accueil. Portants + cintres. 1 fauteuil. 1 table basse. 10 tables rectangulaires. 20 chaises pivotantes. 1 écran tactile .1 corner café et rafraîchissement. 1 banquette 3 places. 3 mange debout. 6 tabourets. 3 tables d'appoint. 2 fauteuils. 1 canapé 3 places. 1 canapé 2 place.1 fauteuil. 1 table basse. 1 écran de projection.
Makalu, Kilimandjaro, Mont-Blanc, Cervin, Everest et La Meige	Banque d'accueil (6). Chaise bois (714). Chaise tablette + tablette (136). Chauffeuse (18). Clastra (grand) (7). Clastra(petit) (15). Mange debout gris foncé diam 60 (13). Mange debout bois (4). Mange debout gris clair diam 60 (10). Mange debout gris clair diam 80 (9). Mange debout pliant (9). New Fauteuil 1 place (4). New Fauteuil 2 places (1). New pouf d'angle (1). New pouf carré (2). New Table haute (2). New tablette amovible (2). New tabouret haut (6). Plante (12). Portant (17). Porte poubelle 110L (3). Poubelle noire (corbeille à papier) (6). Poubelle double grise grand format (4). Poubelle grise double petit format (10). Pupitre audio (1). Pupitre (1). Pupitre plexi (1). Table (129). Table basse (6). Table basse audio diam 80 (1). Table buffet Traiteur PE 180 (24). Table haute noire informatique 30cm (3). Table (41). Table ronde bois 153cm (39). Table ronde bois 160 cm (13). Table ronde noire 150cm (6). Table ronde noire 180 cm (3). Table ronde PE 150cm (22). Table traiteur noire cuisine 120cm (14). Table traiteur PE 120 (6). Table traiteur inox sur roulettes (2). Tabouret (8). Tabouret haut noir (6).

1.2 Flux de visiteurs (référence : année 2023)

- 22 370 visiteurs par an au Siège de la CCI
 - 8300 stagiaires de la formation continue
 - 5500 visiteurs pour orientation ou demande de renseignement
 - 3040 visiteurs CFE
 - 2250 visiteurs pour Grex – services supports et DG
 - 1650 visiteurs sans rapport avec les activités CCI
 - 920 visiteurs Espace entreprendre
 - 710 visiteurs Chambersign

En moyenne 107 visiteurs par jour ouvré

- 42 500 visiteurs pour le Centre de congrès
- Une moyenne de 1200 alternants et collaborateurs

1.3 Volume d'appels téléphoniques (référence : année 2023)

- 670 appels à l'accueil Siège de la CCI
 - 380 appels CFE
 - 154 appels Grex – services supports et DG
 - 73 appels Espace entreprendre
 - 36 appels sans rapport avec la CCI
 - 12 appels CCI Formation
 - 9 appels Chambersign

En moyenne moins de 4 appels par jour ouvré. Un automate d'appel diffuse un message automatique et met en relation directement l'appelant avec un collaborateur. Cette opération limite les réponses téléphoniques de l'accueil du WTC.

1.4 Etendue du contrat

L'objet du contrat est de faire assurer par le Titulaire, les missions d'organisation de pilotage et de coordination des prestations pour le compte de la CCI de Grenoble sur les sites susvisés, regroupant les prestations de services, de gestion et les fournitures diverses.

Les prestations de services coordonnées concernent :

	Siège CCI	Campus	Aérodrome	Centre de Congrès
Sécurité	X (Option)	X	-	X (Option)
Propreté	X	X	X	X
Gestion des visiteurs (accueil, standard, conciergerie colis ...)	X	Remplacement congrès		X
Gestion des déchets	X	X		X
Gestion Linge		X (Option)	X (Option)	
Gestion des espaces verts		X	X	
Factotum- Flex service	X	X	X	X

Prestations en Option

La prestation de sécurité pour le Siège et le Centre de congrès sont des options à intégrer aux prestations forfaitaires.

La prestation de Gestion du linge pour le Campus et l'Aérodrome sont des options à intégrer aux prestations.

Dans la mesure où ces options sont confirmées au moment de la conclusion du contrat de prestation : les prestations de gestion concernent le pilotage et la coordination des prestations de services citées ci-dessus. Elles s'accompagnent d'opérations régulières de reporting auprès des interlocuteurs désignés par la CCI de Grenoble.

2. DESCRIPTIF DE LA PRESTATION

2.1 Généralités

Les résultats à obtenir sont décrits pour l'ensemble des prestations et pour chaque prestation. Ils s'expriment en termes de délais, de performance, de qualité et de disponibilité.

Le Titulaire recherchera au cours de l'exécution du contrat tout gisement d'économie possible dans les domaines couverts par le présent contrat.

A ce titre, il proposera à la CCI de Grenoble toute mesure visant notamment à réduire le montant global du contrat sous réserve du respect de l'ensemble de ses obligations et notamment celles liées à la garantie de résultat, à la pérennité des ouvrages et des installations, et à la réalisation du contrat dans le respect des règles de sécurité.

2.2 Expression des délais

Les délais sont exprimés en jours ouvrés. Les devis sont à transmettre dans un délai de 48 heures.

2.3 Moyens

Il appartient au Titulaire de définir, de disposer et de mettre en œuvre les moyens en personnels, matériels et immatériels qu'il estime nécessaire à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre du contrat.

Il fournit à son personnel tout élément logistique d'accompagnement du service (véhicules, moyens de communication tels que téléphone portable, moyens informatiques, parking...).

Le Titulaire fournit à son personnel ou aux intervenants en son nom, l'outillage nécessaire à la réalisation de sa prestation. Il a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, de manutention et les équipements de sécurité du personnel. Il fait contrôler ces équipements conformément à la réglementation. Le matériel doit être conforme et en bon état.

Il doit donc organiser les prestations avec les compétences requises (qualifications, habilitations, certifications), au fur et à mesure des besoins.

Il doit être également en mesure de remplacer le personnel absent afin de maintenir la prestation.

2.4 Sous-traitance

Les prestations de pilotage, coordination et gestion sont considérées comme des tâches essentielles au marché, et ne peuvent faire l'objet de sous-traitance.

Pour les autres prestations, le Titulaire ne peut sous-traiter ses prestations forfaitaires ou sur bons de commande sans l'autorisation préalable écrite de la CCI de Grenoble.

Les conditions d'acceptation préalable des du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement sont précisées à l'article 1.6 du CCAP.

Le Titulaire doit être en mesure de justifier à la CCI de Grenoble les prestations sous-traitées, en présentant à la demande de la CCI les contrats et factures y afférents.

Le Titulaire demeure le seul interlocuteur de la CCI de Grenoble et seul responsable devant lui de l'exécution des prestations.

2.5 Pilotage des prestations Multi-services

Le Titulaire s'engage à mettre en place un manager dont la formation et les compétences devront être en parfaite adéquation avec les responsabilités confiées. Il devra obligatoirement faire partie du personnel du Titulaire mandataire du contrat.

Le manager sera notamment chargé des relations avec les interlocuteurs désignés pas la CCI de Grenoble, de l'organisation, de l'encadrement des personnels, du suivi des interventions et des sous-traitants éventuels, de l'exploitation des outils informatiques, de la gestion globale des prestations entrant dans le cadre des prestations multiservices.

Le manager est l'interlocuteur privilégié de la CCI de Grenoble. Il est piloté par la Directrice des Ressources Humaines.

A ce titre, ces missions sont :

- Prendre toute décision immédiate à la suite des observations relevées par la CCI de Grenoble ;
- Délivrer à la CCI de Grenoble un calendrier annuel des interventions et des échéances,
- Être en mesure d'apporter une réponse à toute demande de la CCI de Grenoble sur les domaines couverts par le contrat ;
- S'assurer que les interventions ne dégradent pas le confort des salariés ;
- Organiser le travail du personnel en charge des services ;
- Préparer, suivre l'exécution des prestations ;
- Suivre et analyser les coûts et les budgets des opérations de services ;
- S'assurer du respect du plan de prévention et des règles de sécurité particulières ;
- S'assurer du suivi des procédures de sécurité, sureté et qualité ;
- Contrôler les prestations des sites et prendre toute mesure nécessaire pour remédier aux anomalies ;
- Rédiger et communiquer les documents techniques et rapports notamment mensuels ou annuels /tableaux de bord à mettre à disposition de la CCI de Grenoble.

Par ailleurs, et à titre exceptionnel, la CCI de Grenoble peut demander à ce que ces prestations soient affectées à des opérations ponctuelles en dehors des sites de la CCI (manifestations, récupération matériels, livraisons...). Ces prestations sont comprises dans le forfait.

2.6 Agents d'entretien

La présence d'agents d'entretien consiste à l'affectation par le Titulaire de personnel dédié à la propreté des locaux de la CCI de Grenoble.

Les équipes de propreté sont encadrées par un chef d'équipe.

Les conditions d'affectation d'agents d'entretien sont définies par le Titulaire dans son offre.

Il appartient au Titulaire de préciser le détail de l'organisation mise en œuvre pour remplir son obligation d'obtention des objectifs de résultats et garantir une exploitation optimale des locaux confiés.

Horaire d'intervention au WTC : 5H à 7H30

Horaire d'intervention au Centre de congrès : 4H à 7H30

Horaire d'intervention au Campus : 5H à 8H

Horaire d'intervention à l'Aérodrome : lundi, mercredi et vendredi entre 8H et 10H

2.7 Agent d'accueil

La CCI de Grenoble dispose de deux zones d'accueil des visiteurs ou stagiaires de la formation : une au RDC du bâtiment, l'autre à l'étage de CCI Formation.

2.7.1 Agent d'accueil au RDC du WTC

Un agent d'accueil est positionné à l'accueil du RDC du bâtiment. Elle reste à son poste de travail durant l'exécution des missions suivantes et sur les périodes de présence définies ci-dessous :

- Orienter les visiteurs dans les locaux, les diriger vers les services compétents, ou les faire patienter à l'accueil
- Répondre aux demandes d'informations notamment des visiteurs CFE ou Espace entreprendre :
 - Distribution d'un support pour permettre la prise de rendez-vous payant,
 - Distribution des coordonnées du Guichet unique pour les prestations gratuites
 - Distribution d'un plan pour se rendre à la Chambre de Métiers en cas de mauvaise orientation des personnes.)
 - Orientation des visiteurs avec rendez-vous Formalités ou Chambersign ou pendant les horaires d'ouverture du CFE pour le retrait des cartes
 - En dehors des horaires d'ouverture du CFE au public, en lien étroit avec l'équipe CFE pour des questions particulières.
- Répondre aux sollicitations téléphoniques et orienter les appels en interne.
- Accueillir les livreurs ou les fournisseurs, réceptionner les colis (faibles dimensions)

Profil recherché :

- Amabilité et serviabilité quel que soit l'interlocuteur, relation positive avec le public afin de lui donner satisfaction
- Tenue et apparence soignées, s'accompagnant d'un sourire permanent
- Bonne élocution assortie d'une facilité à trouver les bons mots pour mettre les interlocuteurs à l'aise dès leur arrivée, les piloter et les informer de manière appropriée
- Bonne résistance au stress, facultés d'adaptation et flexibilité suffisante pour gérer des interlocuteurs très différents, dans des contextes susceptibles de varier chaque jour
- Maîtrise des outils informatiques de base et un bon niveau de communication écrite
- Bonne culture générale

Les horaires de présence :

Lundi	8 :15	12 :30	13 :30	17 :30	8 :15
Mardi	8 :15	12 :30	13 :30	17 :30	8 :15
Mercredi	8 :15	12 :30	13 :30	17 :30	8 :15
Jeudi	8 :15	12 :30	13 :30	17 :30	8 :15
Vendredi	8 :15	12 :30	13 :30	17 :30	8 :15
					40 :00 :00

2.7.2 Agent d'accueil à de CCI Formation

L'agent d'accueil est positionné à l'accueil de CCI Formation. Il reste à son poste de travail durant l'exécution des missions suivantes et sur les périodes de présence définies ci-dessous :

- Accueil physique et téléphonique
- Gestion des plannings de réservation des salles pour les formateurs ou le personnel de CCI Formation
- Saisie des évaluations de fin de stage
- Vérification des pochettes des formateurs : feutres, télécommande, paperboard...
- Gestion de la boîte mail CCI Formation
- Distribution des colis et reprographie aux personnes concernées
- Appel au fournisseur des machines à boisson et à confiserie lorsque dysfonctionnement
- Missions annexes ponctuelles déléguées à l'agent d'accueil
 - Saisie des BI sur Ammon (inter)
 - Saisie des inscriptions stagiaires sur VITAE et Ammon (intra)
 - Vérification de doublon d'entreprise sur VITAE
 - Vérifications diverses sur tableau Excel
 - Appui aux assistantes administratives en forte période d'activité (impression des dossiers formateurs, cavaliers...)

Compétences attendues :

- Bonne connaissance du Pack Office
- Bonne présentation
- Bonne élocution
- Souriante, dynamique, goût pour le contact humain
- Ponctualité

Les horaires de présence :

Lundi	8 :15	12 :00	14 :00	17 :45	7 :30
Mardi	8 :15	12 :00	14 :00	17 :45	7 :30
Mercredi	8 :15	12 :00	14 :00	17 :45	7 :30
Jeudi	8 :15	12 :00	14 :00	17 :45	7 :30
Vendredi	8 :15	12 :00	14 :00	15 :45	5 :30
					35 :30 :00

2.8 Agent factotum – flex service

La présence d'agent factotum-flex service consiste à l'affectation par le Titulaire de personnel dédié à de petites opérations de maintenance ou de manutention ou de services au personnel dans les locaux de la CCI de Grenoble.

Par ailleurs, et à titre exceptionnel, la CCI de Grenoble peut demander à ce que les prestations du factotum-flex service soit affectées à des opérations ponctuelles en dehors des sites de la CCI (manifestations, récupération matériels, livraisons...). Ces prestations sont comprises dans le forfait.

Les conditions d'affectation de ce personnel sont définies par le Titulaire dans son offre.

Il appartient au Titulaire de préciser le détail de l'organisation mise en œuvre pour remplir son obligation d'obtention des objectifs de résultats et garantir une exploitation optimale des locaux confiés.

Il appartient au Titulaire de former et d'adapter les compétences du personnel flex service aux besoins de la CCI de Grenoble.

En cas d'absence du factotum-flex service, le Titulaire le remplace dans un délai d'une heure.

Le factotum-flex service est partagé entre les sites de la CCI. Ses horaires de travail sont habituellement :

Lundi	7 :45	12 :30	13 :30	17 :00	8 :15
Mardi	7 :45	12 :30	13 :30	17 :00	8 :15
Mercredi	7 :45	12 :30	13 :30	17 :00	8 :15
Jeudi	7 :45	12 :30	13 :30	17 :00	8 :15
Vendredi	7 :45	12 :30	13 :30	16 :30	7 :45
					40 :45 :00

De manière exceptionnelle, les horaires peuvent être aménagées d'un commun accord avec le titulaire du marché pour une prestation ponctuelle, sans que cela remette en question le temps global affecté à la mission.

2.8.1 Factotum au WTC

Ses missions sont :

- **Bricolage**
 - Assurer des interventions de premier niveau (plomberie, peinture, électricité...)
 - Réaliser de petites opérations de bricolage (fixation, montage/démontage, découpe d'éléments...)
- **Manutention**
 - Assurer des déménagements de faibles ampleurs (armoires, meubles...) sur le site
 - Assurer de petites courses
 - Assurer des opérations d'affichage sur site
 - Participer à l'installation de matériels / équipements lors de manifestation
 - Transférer du matériel ou des équipements d'un site de la CCI à un autre
 - Assurer le nettoyage des abords de la CCI dont le vidage des cendriers du site et les opérations de déneigement
- **Gestion du courrier et colis**
 - Assurer la réception et la livraison des colis

- Assurer la réception et la distribution du courrier
- Gestion des salles de réunion (6)
 - Mettre en place les salles et remettre en configuration initiale chaque semaine,
 - Suivre et valider les réservations,
 - Identifier le matériel défectueux (le réparer, le faire réparer ou le mettre au rebut),
 - Consigner l'état des salles
- Gestion de la flotte de véhicule (5)
 - Prendre rdv auprès des garagistes pour les contrôles techniques (CT) ou réparation à effectuer sur les véhicules
 - Mettre en place et suivre un registre des CT et des réparations
 - Nettoyer régulièrement les véhicules (intérieur et extérieur)
- Inventaire mobilier
 - Assurer l'inventaire mobilier sur tableur et l'actualiser
- Consigner les interventions sur la solution de type portail déployé par le Titulaire

Compétences attendues :

- Polyvalence
- Ponctualité
- Rigueur (solicitation multi sites, variétés des missions)
- Organisation pour suivre les différentes activités
- Relationnel avec les clients internes
- Permis de voiture
- Respect des règles de sécurité
- Maîtrise Excel

2.8.2 Factotum au Campus

Ses missions sont :

- Manutention
 - Evacuer le mobilier cassé
 - Evacuer les archives (bennes ou stockage)
 - Assurer la livraison de mobilier neuf ou assurer les transferts de bureau à bureau
 - Réaménager les espaces selon les événements
 - Assurer la distribution des colis dans les secteurs
- Entretien extérieur/intérieur
 - Contrôler visuellement l'état de remplissage des bennes déchets, remonter les informations pour évacuation
 - Contrôler et nettoyer les escaliers extérieurs, autour des bennes DIB, bois, métaux, bacs déchets en pédagogie...
 - Amener les conteneurs dans les secteurs pour évacuation (tri enseignants)
 - Contrôler et faire remonter les anomalies constatées
- Petits travaux
 - Vérifier les poignées des portes, des fenêtres et des tiroirs et si besoin revisser les éléments (hébergement)

- Assurer des petites réparations (visserie, serrure, peinture, maçonnerie...) salles de cours, salles de sport, panneaux affichage, reboucher un trou, pose de râtelier vélo...
- Vérifier l'état du mobilier des salles de cours et si besoin réparer ou changer les tables ou les chaises
- Poser les tableaux dans les salles de cours
- Procéder à des affichages sur le site
- Gestion de la flotte de véhicule
 - Prendre rdv auprès des garagistes
 - Nettoyer régulièrement les véhicules (intérieur et extérieur)

Compétences attendues :

- Polyvalence
- Ponctualité
- Autonomie et organisation
- Sens du service
- Bonne présentation
- Permis voiture
- Respect des règles de sécurité

2.8.3 Factotum à l'Aérodrome et au Centre de congrès

Ses missions sont :

Manutention

- Assurer des déménagements de faibles ampleurs (armoire, meuble...) sur un site
- Assurer de petites courses
- Participer à l'installation de matériels / équipements lors de manifestation
- Transférer du matériel ou des équipements d'un site de la CCI de Grenoble à un autre

2.9 Agents de sécurité

La présence d'agents de sécurité (SSIAP 1) ou de rondiers consiste à l'affectation par le Titulaire de personnel dédié à la surveillance des locaux de la CCI de Grenoble.

Les conditions d'affectation de ce personnel sont définies par le Titulaire dans son offre.

Il appartient au Titulaire de préciser le détail de l'organisation mise en œuvre pour remplir son obligation d'obtention des objectifs de résultats et garantir une exploitation optimale de la mission confiée.

Le personnel aura la capacité d'intervenir en cas d'incendie, accident ou intrusion.

Une procédure interne sera communiquée en cas d'incendie ou d'intrusion (conduite à tenir en cas d'incendie et intrusion).

Le Titulaire communiquera le planning mensuel de présence et rotation des agents de sécurité sur les sites de la CCI de Grenoble.

2.9.1 Agent de sécurité au WTC (Option)

Dans l'hypothèse où cette prestation est retenue dans le contrat, un agent de sécurité est positionné en face de l'accueil du WTC.

Ses missions sont les suivantes :

- Assurer l'ouverture et la fermeture des accès (rondes),
- Contrôler et vérifier les allées et venues (contrôle des accès),
- Tenir un registre des visites (E/S) lors des pauses de l'agent d'accueil,
- Contrôler visuellement la validité des badges et attestations de formation,
- En fonction du niveau Vigipirate, assurer une vérification visuelle des sacs/sacs à dos,
- Établir le pré-accueil et l'information des usagers,
- Intervenir sur déclenchement d'une alarme ou avertir les services compétents,
- Tracer l'ensemble de ses interventions sur une main courante,
- Intervenir en cas d'agression verbale ou physique ou de malaise,
- Assurer le relai à un collègue si les agents travaillent par roulement.

Compétence attendue :

- Réagir rapidement, en particulier en cas d'incendie, d'alarme ou d'alerte. Les agents doivent aussi connaître les techniques de prévention et de lutte contre les sinistres (incendie, inondation, incidents techniques...) et être capable d'administrer les premiers secours (SSIAP 1).
- Respecter les règles et les consignes sans négliger la sécurité
- Tenue correcte exigée (y compris port de brassard) et aisance d'expression
- Ponctualité et mobilisation de chaque instant (ne pas être distrait)

Les horaires de présence au WTC :

Lundi	7 :45	11 :30	12 :30	19 :45	11 :00
Mardi	7 :45	11 :30	12 :30	19 :45	11 :00
Mercredi	7 :45	11 :30	12 :30	19 :45	11 :00
Jeudi	7 :45	11 :30	12 :30	19 :45	11 :00
Vendredi	7 :45	11 :30	12 :30	19 :45	11 :00
					55 :00 :00

2.9.2 Agent de sécurité au Campus

Entrée du site :

Un agent de sécurité est positionné à l'entrée du site du lundi au vendredi de 7H30 à 19H.

Il contrôle les accès visiteurs et tient un registre des entrées et sorties.

Le personnel comme les alternants accèdent au site par des tourniquets (système de badgeage)

Rondes d'ouverture et de fermeture :

La ronde d'ouverture du site du Campus de l'alternance a lieu du lundi au vendredi hors jours fériés. Elle débute à 04h15 et dure approximativement trente minutes. Un parcours est déterminé par la CCI de Grenoble

La ronde de fermeture du site du Campus de l'alternance a lieu du lundi au vendredi hors jours fériés. Elle débute à 19h00 et dure approximativement une heure. Un parcours de ronde de fermeture du site doit être respecté par l'agent de sécurité.

Hébergement

Le Campus de l'alternance dispose d'une tour d'hébergement pour les alternants en internat. Deux collaborateurs CCI sont de permanence (travail de nuit) dans cette tour d'hébergement (alternance). Cette équipe interne est renforcée par un ou deux agents de sécurité dont les horaires sont :

Agents SSIAP	Jour		Nuit		
Lundi	04 :30	08 :30	01 :30 - 7h30	00 :00 - 07 :00	19 :00 – 07 :00
Mardi	04 :30	08 :30	01 :00 - 7h30		19 :00 – 00 :00
Mercredi	04 :30	08 :30	01 :00 - 7h00		19 :00 – 07 :00
Jeudi	04 :30	08 :30			
Vendredi	04 :30	08 :30			
Samedi	04 :30	08 :30			
Dimanche	04 :30	08 :30			
Jours fériés	04 :30	08 :30			

2.10 Synthèse des plages de présence du personnel sur le site du WTC

Lundi au jeudi					Vendredi				
	Hôtesse du RDC	Hôtesse CCI Formation	Agent de sécurité	Factotum	Hôtesse du RDC	Hôtesse CCI Formation	Agent de sécurité	Factotum	
07:00									
07:15									
07:30									
07:45									
08:00									
08:15									
08:30									
08:45									
09:00									
09:15									
09:30									
09:45									
10:00									
10:15									
10:30									
10:45									
11:00									
11:15									
11:30									
11:45									
12:00									
12:15									
12:30									
12:45									
13:00									
13:15									
13:30									
13:45									
14:00									
14:15									
14:30									
14:45									
15:00									
15:15									
15:30									
15:45									
16:00									
16:15									
16:30									
16:45									
17:00									
17:15									
17:30									
17:45									
18:00									
18:15									
18:30									
18:45									
19:00									
19:15									
19:30									
19:45									
20:00									

Pause méridienne

2.11 Centre de réception et de traitement des demandes utilisateurs

Le Titulaire dispose d'une solution type portail de service accessible par n'importe quel navigateur web et qui constitue le lien entre le gestionnaire et les utilisateurs ainsi qu'un moyen de contrôle des prestations.

L'objectif est d'offrir une qualité de service aux utilisateurs avec une réactivité assurée. La CCI de Grenoble pourra notamment retrouver dans cette solution :

- Les plannings validés avec le Titulaire,
- Les rapports mensuels et annuels établis par le pilote,
- Les non-conformités constatées,
- Les contrôles qualités effectués et les plans d'action associés,
- Un suivi des coûts financiers
- Le suivi des demandes flex services, leurs réalisations et niveaux de satisfaction client

Les prestations sur bon de commande sont validées par la DRH de la CCI de Grenoble.

2.11.1 Accès selon profil

Les interlocuteurs désignés par la CCI de Grenoble disposeront d'un accès dédié (plusieurs profils possibles) pour initier et consulter l'état des demandes d'intervention. Le Titulaire devra renseigner en temps réel les différentes étapes d'avancement de ses interventions qui font suite aux demandes reçues.

2.11.2 Base documentaire

La solution proposée par le Titulaire disposera d'une base documentaire permettant à la CCI de Grenoble de consulter notamment :

- Les fiches de données de sécurité des produits utilisés par le Titulaire,
- Les habilitations du personnel du Titulaire,
- Les procédures déployées par le Titulaire pour gérer les activités confiées par la CCI de Grenoble.
- Les plans de préventions
- Planning propreté, sécurité, factotum
- Les procédures de télétransmission

2.11.3 Relevé des prestations

La solution proposée par le Titulaire permettra à la CCI de Grenoble de consulter les relevés de prestations mensuels au forfait ou sur bon de commande.

2.12 Astreinte

En dehors des périodes ouvrés, le Titulaire assure 24 heures/24 et 7 jours/7 un service d'astreinte chargé de prendre les mesures notamment de sureté / sécurité des locaux, de déneigement et gestion des incidents.

Les délais d'intervention de l'astreinte sont de 30 mn à 1 heure.

Le personnel d'astreinte sera capable de prendre les mesures conservatoires et d'informer la CCI de Grenoble.

Le personnel d'astreinte dépêché sur site devra disposer des qualifications, des habilitations, de l'outillage et des moyens en adéquation avec l'objet de l'intervention.

La CCI de Grenoble ou son représentant devront pouvoir joindre à tout moment et quelle que soit l'heure ou le jour le responsable de l'astreinte.

Le Titulaire s'engage à fournir, dès la prise d'effet du contrat, le schéma opérationnel et fonctionnel de l'astreinte qu'il propose.

2.13 Nettoyage des locaux, équipements et évacuation des déchets

Au début de chaque année, le Titulaire partage avec les représentants de la CCI de Grenoble une planification des opérations de propreté répondant aux exigences du CCTP. Cette programmation est soumise à validation de la CCI de Grenoble.

2.11.1 Nettoyage des équipements et locaux technique

Le Titulaire assure le maintien en parfait état de propreté des installations et des locaux techniques dont il a l'unique accès. Ces dispositions sont prises en vue d'assurer la bonne conservation dans le temps des locaux et du matériel existant. Après une intervention opérée par le Titulaire, si cette dernière a entraîné des souillures dans divers locaux, le Titulaire doit en assurer à sa charge exclusive l'ensemble des opérations de nettoyage (murs, sols, plafonds, etc.).

Un chef d'équipe encadre le personnel de nettoyage sur les sites.

2.11.2 Evacuation des déchets

Le Titulaire doit évacuer immédiatement après opérations de maintenance ou d'entretien l'ensemble des déchets, emballages, matériels et assurer leur transport dans les conteneurs poubelles ou décharges.

Le stockage des déchets en dehors des lieux prévus à cet effet et, en particulier, dans les divers locaux techniques, les couloirs ou les circulations, ou à l'extérieur de la CCI de Grenoble est interdit.

3. DEROULEMENT DES PRESTATIONS

3.1 Information des utilisateurs

Avant toute intervention, le Titulaire doit informer les interlocuteurs désignés par la CCI de Grenoble des troubles éventuels et de la durée des interventions.

3.2 Précautions particulières

Lorsque les opérations se déroulent sur les lieux de travail, toutes précautions doivent être prises pour assurer la protection des personnes, de l'environnement et des équipements, qu'il s'agisse de mobilier ou d'équipement.

Le Titulaire prend toutes précautions pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, installations techniques, équipements de locaux, etc. ne soit pas altéré par ces interventions.

Il est rigoureusement interdit au personnel ou prestataires du Titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations du contrat.

3.3 Gestion de la qualité

3.3.1 Indicateurs qualité / indicateurs de performance

Les résultats obtenus par le Titulaire au titre du contrat sont mesurés par des indicateurs de qualité et de performance. Les non-conformités par rapport aux niveaux de qualité requis donnent lieu à l'application de pénalités. Pour certains indicateurs, des seuils planchers seront déterminés et des pénalités seront appliquées en cas de performances inférieures à ces seuils.

Les indicateurs particuliers sont définis dans le détail des prestations

3.3.2 Compte-rendu / rapport

Le Titulaire remettra chaque mois, pour le mois précédent, à la CCI de Grenoble un rapport d'activités (mensuel et annuel sous format exploitable). Un cadre de rapport est étudié préalablement et conjointement par le Titulaire et la CCI de Grenoble. Il contiendra notamment le suivi des indicateurs de qualité et les faits marquants de la période.

3.3.3 Planification des opérations

Le Titulaire planifie une fois par an (avec une révision mensuelle) l'ensemble des opérations au forfait en ajoutant au fur et à mesure les opérations sur bon de commande.

Cette planification est transmise à la CCI de Grenoble pour approbation.

3.3.4 Absences et retards

Le Titulaire informe les interlocuteurs CCI de Grenoble des absences ou retards de ses collaborateurs ou prestataires.

Pour une absence supérieure à deux heures, le Titulaire remplacera le personnel/ prestataire absent.

Concernant les agents de sécurité, le remplacement est opéré sous une heure.

3.4 Stockage du matériel et des produits

Le stockage du matériel et des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissé sans rangement après chaque intervention.

3.5 Mesures de sécurité

Le Titulaire devra se soumettre sans contrepartie, à toutes directives émanant la CCI de Grenoble.

Le Titulaire doit maintenir le matériel lui appartenant dans un parfait état de marche et le contrôler régulièrement. Il doit prendre toutes dispositions pour que le matériel reste ou soit rendu conforme aux règles de sécurité en vigueur.

3.5.1 Plan de prévention

La CCI de Grenoble rédige un plan de prévention dès que la situation le nécessite (situations spécifiques). Le Titulaire organise avec la CCI de Grenoble, un plan de prévention pour l'ensemble des activités confiées, dès mise en œuvre du contrat. La mise à jour est à minima annuelle.

3.5.2 Protocole de sécurité

La CCI de Grenoble rédige un protocole de sécurité pour les opérations de chargement/déchargement confiées au Titulaire ou à ses prestataires.

3.5.3 Accident du travail

Le Titulaire nous informe des accidents du travail sur les sites afin que la CCI de Grenoble initie une enquête accident si nécessaire.

3.5.4 Signalisation des interventions

Chaque fois que cela s'avérera nécessaire, le Titulaire pour les interventions dont il a la charge devra à ses frais et après approbation de la CCI de Grenoble, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel de la CCI de Grenoble de la présence de risques.

3.6 Liste du personnel et des sous-traitants

Le Titulaire s'engage à donner à la prise d'effet du contrat la liste nominative du personnel intervenant à la CCI de Grenoble ainsi que les habilitations associées.

Le Titulaire s'engage à donner à la prise d'effet du contrat la liste nominative du personnel de sous-traitant intervenant à la CCI de Grenoble ainsi que les habilitations associées.

3.7 Règles de sécurité du travail

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières notamment à travers un accueil au poste de travail.

Il veille à faire appliquer, par son personnel et ses prestataires, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- Les alarmes et règles de sécurité incendie
- Le travail en hauteur
- L'encombrement de passages et les plans de circulation
- Les zones interdites
- L'utilisation des équipements et machines
- L'utilisation des sources d'énergie
- Les tenues vestimentaires de sécurité
- Les moyens de prévention des risques collectifs ou individuels
- La manipulation des objets lourds et des produits à risques
- La demande de permis et autorisations nécessaires en fonction du type de travaux effectués
- Les travailleurs isolés ou en dehors des heures normales

Cette liste n'est pas limitative.

La CCI de Grenoble prend en charge l'accueil sécurité du personnel et des sous-traitants du Titulaire.

3.8 Accès aux locaux de la CCI de Grenoble

Pour l'exécution des prestations prévues au contrat, le personnel du Titulaire a accès aux locaux de la CCI de Grenoble selon le calendrier validé entre le Titulaire et la CCI de Grenoble.

La CCI de Grenoble met à la disposition du Titulaire le nombre de clefs et de badges nécessaires à la bonne exécution des prestations. L'accès aux locaux est surveillé par différents systèmes électroniques (contrôle d'accès) et doit être fermé en permanence.

En cas de perte de clé ou de badge, le Titulaire prendra en charge leur remplacement

3.9 Fermeture des locaux de la CCI de Grenoble

3.9.1 Opérations de propreté et flex service durant les périodes de fermeture du WTC, Centre de congrès et Campus

La CCI de Grenoble communique chaque année au Titulaire les périodes de fermeture des locaux.

- Pour les salariés CCI, elles comprennent en moyenne 11 jours fériés et 15 jours ouvrés programmés en août et décembre. Soit une activité annuelle de 209 jours.
- Pour les salles de cours de l'IST, les opérations propreté ont lieu uniquement sur les périodes scolaires.

Durant cette période les opérations forfaitisées de nettoyage, accueil et Flex service ne sont pas assurées et donc non facturées.

3.9.2 Opérations de propreté au Campus durant les vacances scolaires

Les opérations de propreté concernent les bureaux administratifs, les salles des enseignants et les parties communes des bâtiments et les toilettes (1 seule passage au lieu de deux).

3.9.3 Sécurité durant les périodes de fermeture du WTC et du Centre de congrès

Durant ces périodes de fermeture, la prestation sécurité est maintenue (des rondes aléatoires seront mises en œuvre). Elle pourrait être optionnelle entre Noël et Jour de l'an.

3.9.4 Sécurité durant les périodes de fermeture du Campus

Durant ces périodes de fermeture et pour tous les week-ends, la prestation sécurité est adaptée pour les locaux du Campus (système de ronde aléatoire).

4. NON-CONFORMITE DES PRESTATIONS/PENALITES

Les pénalités et indemnités forfaitaires pourront s'appliquer lors de la constatation d'un des manquements imputables au Titulaire, à savoir :

Objet	Description défaillance/ non-conformités	Seuil de déclenchement	Pénalité
Réunion/Convocations	Absence du Représentant du Titulaire à une réunion programmée ou à une convocation de la CCI de Grenoble	Non signalée au moins 48 heures à l'avance	30 euros par représentant convoqué absent
Documents	Non-respect des délais de création ou de remise, des documents ou des bases de données prévus au contrat (devis, document de la supervision, bilans, rapports...)	Au-delà des délais fixés au contrat pour chaque type de document ou base de données	30 euros par document et par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
	Non tenue à jour, ou non-présentation ou non mise à disposition des documents ou bases de données prévues au contrat	Par constat	50 euros par document et par constat
Interventions programmées	Retard dans l'exécution d'une intervention programmée par rapport à un planning prévisionnel ou à une date fixée avec la CCI de Grenoble. Non-respect (sans justification) du calendrier des interventions	Retard supérieur à 1 semaine	60 euros par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
Satisfaction clients	Satisfaction des occupants sur la qualité des prestations délivrées par le prestataire multi-services	Nombre de réclamations mensuelles supérieure ou égale à un seuil défini par site et applicable chaque prestation (propreté, sécurité, flex service, pilotage, gestion du linge, accueil, gestion des espaces verts) Seuil Siège : 5 réclamations Seuil Centre de Congrès : 5 réclamations Seuil du Campus : 8 réclamations Seuil de l'Aérodrome : 3 réclamations	50 euros par réclamations constatées supérieure ou égale au taux mensuel admis

Objet	Description défaillance/ non-conformités	Seuil de déclenchement	Pénalité
Relations avec les autres prestataires	Non-respect de la collaboration avec les autres prestataires de la CCI de Grenoble	Par constat (non-assistance, non transmission d'information, absence à une intervention commune. .)	50 euros par défaillance constatée
Locaux et surfaces	Utilisation de locaux sans accord de la CCI y compris places de parkings Dégradation des locaux	Par constat	50 euros par défaillance constatée
Non-respect des règles de sécurité	Non-respect des règles de sécurité ou des procédures d'intervention de la CCI, non-balisage des interventions, non-respect du port des EPI, Absence de plan de prévention	Par constat	450 euros par constat
Non-respect réglementaire	Retard dans l' envoi du planning annuel ou planning spécifique d'intervention	Retard supérieur à 15 jours calendaires	30 euros par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
Respect des consignes	Non-respect des consignes ou des dispositions d'un document (règlement intérieur, règles environnementales, port de la tenue siglée...)	Par constat	150 euros par constat
Respect des obligations et des déclarations de sous-traitance	Non-respect des obligations administratives liées à la sous-traitance Non-respect des déclarations d'agrément des sous-traitants	Par constat	450 euros par constat
Turn-over	Turn-over annuel important des équipes (factotum, chef d'équipe propreté, chef d'équipe sécurité, pilotage, management) Turn-over important des équipes sécurité ou de la propreté	Plus de 2 changements d'interlocuteur par an Plus de 4 changements de collaborateur par an et par site	Au-delà 500 euros par changement
Objet	Description défaillance/ non-conformités	Seuil de déclenchement	Pénalité

Délais d'intervention (dans le contrat)	Dépassement des délais d'intervention ou des délais d'astreinte	Au-delà du délai prévu au contrat	30 euros par défaillance constatée et par heure de retard au-delà du délai fixé
Délais d'intervention (hors contrat)	Dépassement du délai d'intervention hors contrat	Au-delà du délai prévu dans le devis	30 euros par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
Intervention à programmer	A la demande de la CCI de Grenoble, un devis (intervention au bon de commande) devra être transmis dans un délai de quarante-huit (48) heures.	Au-delà du délai de 48 h	30 euros par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
Contrôles qualité (=audit)	Note du contrôle qualité inférieure à 80 % ou 16/20 sur la base des grilles de contrôle transmise par la CCI de Grenoble.	Note < à 80% ou 16/20	150 euros par note défaillante

5. DESCRIPTION DETAILLEES DES PRESTATIONS ET FOURNITURES

Les consommables sont des produits de durée de vie limitée dont l'utilisation est nécessaire à l'exécution d'un service Ils sont à la charge du Titulaire qui gère l'approvisionnement.

Les équipements nécessaires à l'exécution d'un service sont ceux du Titulaire qui assure, en cas de défaillance, la réparation ou le remplacement.

Les fournitures et consommables notifiés pour la réalisation des prestations sont à titre indicatif et non exhaustif.

Les équipements d'hygiène installés dans les locaux de la CCI pourraient être complétés par le Titulaire. A titre d'exemple, ci-dessous le tableau des équipements installés à ce jour :

Sites	Distributeurs essuie-mains	Distributeurs de savons	Diffuseurs de parfum	Réceptacles hygiène féminines
Siège	27	27	27	21
Campus	60	60	60	41
Aérodrome	7	7	7	5
Centre des Congrès	15	15	15	8

5.1 Prestations de pilotage

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Seuil de non-conformité
Tous les sites	Reporting	Rapport mensuel et annuel Logiciel de suivi partagé avec les interlocuteurs CCI Base documentaire partagée (procédures, FDS, ...)	Matériels nécessaires à l'exécution de sa mission	8H00-18H	Support transmis mensuellement à la CCI de Grenoble KPI partagés avec la CCI de Grenoble Proactivité dans l'amélioration de l'organisation

		Réalisation d'un audit mensuel/site Traitement administratif des prestations			Calendrier annuel des prestations par site communiqué à la CCI de Grenoble (mise à jour au mois trimestrielle ou selon actualité)
Tous les sites	Management des équipes et des activités	Suivi des horaires et de l'application des consignes par les intervenants Gestion des aléas en coordination avec les interlocuteurs CCI Organisation et pilotage des intervention en coordination avec les interlocuteurs CCI	Matériels nécessaires à l'exécution de sa mission	8H00-18H	Qualité du suivi des actions et du suivi budgétaires auprès de la CCI Réactivité pour pallier aux imprévus (absences, aléas ...) Qualité de la relation nouée avec les interlocuteurs CCI

5. 2 Prestations de nettoyage

5.2.1 Prestations nettoyage au forfait

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Seuil de non-conformité
Siege	Bureaux des collaborateurs (139 bureaux)	Dépoussiérage des bureaux et objets meublants à hauteur d'homme, vidage des poubelles individuelles	Sacs poubelles Chiffons	Trois fois par semaine Matin entre 5H et 7H30	Prestation non réalisée ou non complète

Siege	Bureaux des collaborateurs (139 bureaux)	Aspiration de la moquette Détachage urgence	Aspirateur	Trois fois par semaine	Prestation non réalisée ou non complète
Siege	Bureaux des collaborateurs (139 bureaux)	Dépoussiérage des radiateurs Dépoussiérage des rebords fenêtre Dépoussiérage et aspiration des sièges de bureaux et visiteurs Dépoussiérage à sec des écrans d'ordinateur Enlèvement des toiles d'araignées	Chiffons	Hebdomadaire Matin entre 5H et 7H30	Prestation non réalisée ou non complète
Siege	Bureaux des collaborateurs (139 bureaux)	Dépoussiérage des stores à lattes	Chiffons	Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Siege	Infirmierie au 1 ^{er} étage	Dépoussiérage et aspirateur		Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Salles de réunions (6) (moyenne de 15 places)	Dépoussiérage des tables, téléviseurs (nettoyage à sec), des radiateurs, des rebords fenêtre Dépoussiérage et aspiration des sièges Vidage des conteneurs Elise Aspiration de la moquette et détachage urgence	Chiffons	En fonction de l'utilisation des salles (cf. planning du factotum)	Prestation non réalisée ou non complète

Siège	Salles de formation et box (18)	Dépoussiérage des tables, téléviseurs (nettoyage à sec), des radiateurs, des rebords fenêtre Vidage des corbeilles Aspiration de la moquette et détachage urgence Extinction des luminaires et fermeture des portes	Sacs poubelle	Selon planning fourni par CCI Formation	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Salles de formation IST (6)	Dépoussiérage des tables, téléviseurs (nettoyage à sec), des radiateurs, des rebords fenêtre Vidage des corbeilles Aspiration de la moquette et détachage urgence Extinction des luminaires et fermeture des portes		Journalier (durant la période scolaire)	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Parties communes Broyeurs (6) Poubelles (47) Zones archive (4)	Aspiration de la moquette et détachage urgence Remise en place le mobilier si besoin (petit salon) Vidage des broyeurs papiers Vidage des poubelles de tri	Aspirateur Sacs poubelles transparents pour le tri	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Parties communes	Dépoussiérage des plinthes, des extincteurs, chaises évacuation, affichages bâtiment, objets meublant à hauteur d'homme Enlever les toiles d'araignées	Chiffon	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète

		Nettoyage des fontaines à eau	Produit adapté		
Siège	Parties communes / Couloirs de passage	Nettoyage du sol pvc et traces sur les portes vitrées	Produit lave vitre Produit nettoyant	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Espace de restauration (3)	Nettoyage des micro-ondes, du mobilier (tables et chaises), de l'évier et des plans de travail Lavage des sols pvc Changement des sacs poubelles et transferts des sacs pleins au local situé au RDC	Chiffons Produit nettoyant et désinfectant (bactéries) Sacs poubelles DIB Sacs poubelles transparents pour le tri	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète Respect du tri sélectif organisé par poubelle
Siège	Espace de restauration (3)	Nettoyage des réfrigérateurs Dépoussiérage des plantes artificielles Nettoyage des plinthes	Produit désinfectant (bactéries) Chiffons	Une fois tous les quinze jours Hebdomadaire Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Espace douche	Nettoyage de la douche (bac, faïences et sol)	Produit désinfectant (bactéries) Eponge	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Toilettes (28)	Nettoyage des WC, sols, éviers et distributeurs de savon, réceptacles, miroirs et faïences Désinfection barres de maintien, poignées de portes et interrupteurs	Produit désinfectant (bactéries) Eponge Produit lave-vitre	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète

Siège	Toilettes (28)	Vérification papier toilette, papier essuie mains, poubelles sous évier, savon liquide et diffuseurs automatiques. Réapprovisionnement si nécessaire	Papier toilette, essuie mains, Sacs poubelles Savon liquide Recharge diffuseurs automatiques	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Toilettes (28)	Réceptacles d'hygiène féminine (changement des sacs poubelles et traitement des déchets, rotation des réceptacles)	Sacs poubelles Sachets neutralisateur d'odeur Produit désinfectant (bactéries)	Tous les 15 jours à une fois par mois	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Toilettes (28)	Nettoyage des bouches d'aération (VMC) Décapage des sols carrelés Nettoyage des portes et des plinthes		Trimestre Mois	Prestation non réalisée ou non complète
Siege	Escaliers de circulation (Tour et Hall RDC)	Nettoyage du sol pvc Lavage et dépoussiérage des mains courantes Dépoussiérage des signalétiques	Produit lave-vitre Produit nettoyant	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siege	A chaque étage	Conteneurs Elise : changement des sacs et ramassage des sacs pleins à stocker dans le local poubelle du RDC	Sacs poubelles DIB Sacs poubelles de tri transparents	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète

Siège	Ascenseurs (3)	Nettoyage du sol Nettoyage des portes inox ascenseurs (intérieures et extérieures sur chaque étage) Nettoyage des miroirs	Produit nettoyant Produit pour Inox	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Ascenseurs (3)	Nettoyage des barres de seuils des ascenseurs	Produit pour Inox	Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Local Poubelle	Sortir et rentrer les conteneurs poubelles		Journalier En fonction des jours de collecte de la Métro	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Local Poubelle	Nettoyage local poubelle : faïences, sol Nettoyage des conteneurs poubelles intérieures et extérieures	Produit désinfectant	Trimestriel	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Accueil (2)	Nettoyage des banques d'accueil, plexi, dépoussiérage étagères sous la banque et toutes les parties accessibles, nettoyage des traces éventuelles, vidage des poubelles	Produit désinfectant, lave vitre et chiffons	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Siege	Hall d'accueil (RDC CCI)	Aspiration des tapis du hall Dépoussiérage des bacs à plantes et végétaux Nettoyage de la première hauteur de marbre noir des murs intérieurs Nettoyage des panneaux sur le côté des ascenseurs Nettoyage des mains-courantes des escaliers intérieurs jusqu'au 1 ^{er}	Aspirateur Rotowash Chiffon Produit adapté	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète Prestation non réalisée ou non complète

		étage palier Cervin/Everest du Centre de Congrès			
Siège	Hall d'accueil (RDC CCI)	Changement et nettoyage des tapis du hall	Tapis à fournir : 4 tapis : 236 x 250 1 tapis : 160 x 210	Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Entrée CCI (Hall RDC)	Enlèvement des toiles d'araignées en hauteur		Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Entrée CCI (Hall RDC)	Nettoyage de l'espace inter palier de l'escalator (sol, mange debout, rambardes)	Chiffon Produit adapté	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Entrée CCI (Hall RDC)	Entretien des parois inox et vitrées de l'escalator (en hauteur) Dépoussiérage de la main-courante lavage des marches	Chiffon Produit adapté	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Entrée CCI (Hall RDC)	Lavage sur deux faces des portes vitrées du hall (5) et porte collaborateur (rue de la frise)	Chiffon Produit adapté	Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Entrée CCI (Hall RDC)	Lustrage monobrosse du parquet du hall		Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Nettoyage des abords du bâtiment (5 portes)	Nettoyer les abords des entrées de la CCI (détritus au sol)		Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Entrée CCI (Hall RDC)	Nettoyage haute pression des zones extérieures face aux 2 portes d'entrée : place Schuman / rue de la Frise et entrée collaborateurs Nettoyage des panneaux extérieurs indiquant le nom de l'entreprise	« Karcher » et produits associés	Deux fois par mois	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Parking de la frise	Vidage de la poubelle du garage	Sacs poubelles	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Parking de la frise	Balayage et nettoyage du sol du parking de la frise Enlèvement des toiles d'araignées,	Equipements de nettoyage	De 6 à 8 fois par an Selon les dates d'AG (calendrier fourni)	Prestation non réalisée ou non complète

		dépoussiérage des extincteurs et autres éléments			
Aérodrome	Etage B2 (salle détente et circulations) B3 (bureau CCI et circulations) Bungalow JET A1 Chalet AVGAS	Nettoyage des sols (durs + moquettes) de la salle détente et des circulations Aspiration moquettes Dépoussiérage des objets meublants à hauteur d'homme Dépoussiérage et aspiration des sièges Vidage des poubelles Enlèvement des toiles d'araignées	Sacs poubelles Chiffons Produits Aspirateur Serpillère Balai	Lundi-mercredi-vendredi entre 08h00 et 10h00	Prestation non réalisée ou non complète
Aérodrome	Toilettes (9)	Nettoyage des WC, sols, éviers et distributeurs de savon, réceptacles, miroirs, faïences, poignées de portes et interrupteurs	Aspirateur Balai Serpillère Produit désinfectant (bactéries) Eponge Produit lave vitre	Lundi-mercredi-vendredi entre 08h00 et 10h00	Prestation non réalisée ou non complète
Aérodrome	Toilettes (9)	Vérification papier toilette, papier essuie mains, poubelles sous évier, savon liquide et diffuseurs automatiques Réapprovisionnement si nécessaire	Papier toilette, essuie mains Sacs poubelles 20L Savon liquide Recharge diffuseurs automatiques	Lundi-mercredi-vendredi entre 08h00 et 10h00	Prestation non réalisée ou non complète
Aérodrome	Toilettes (9)	Réceptacles d'hygiène féminine (changement des sacs poubelles et traitement des déchets, rotation des réceptacles)	Sacs poubelles Sachets neutralisateur d'odeur Produit désinfectant (bactéries)	Tous les 15 jours à une fois par mois	Prestation non réalisée ou non complète

Aérodrome	Etage B2 Espace Douche	Nettoyage de la douche	Produit désinfectant (bactéries)	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Aérodrome	Etage B2 B3 AFGAZ	Lavage des vitres intérieures et extérieures	Nacelle pour le B2 Chiffons Produits	Trimestriel	Prestation non réalisée ou non complète
Aérodrome	Etage B2	Balayage et lavage des escaliers extérieurs	Balai Serpillère	Lundi Entre 08h00 et 10h00	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Hall entrée 8 bâtiments	Aspiration des tapis Nettoyage des traces sur les portes vitrées Aspiration et lavage des sols	Aspirateur Produit à vitres	Journalier (Matin entre 5h et 8h)	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Hall entrée 8 bâtiments	Nettoyage des tapis	Rotation	Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Parties communes B1 à B8	Nettoyage des sols	Aspirateur Rotowash, serpillère	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Parties communes B1 à B8	Dépoussiérage des équipements sécurité, des affichages bâtiments, objets meublants à hauteur d'homme Enlever les toiles d'araignées Nettoyage des fontaines à eau	Chiffon Produit nettoyant	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Escaliers de circulation B1 à B8	Nettoyage du sol pvc Lavage et dépoussiérage des mains courantes Dépoussiérage des signalétiques	Chiffon Produit nettoyant	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète

Campus de l'alternance	Salles de cours B1 41 salles B2 16 salles B4 18 salles B5 23 salles B6 3 salles B8 4 salles	Aspiration et lavage du sol Nettoyage des tables et des chaises Dépoussiérage des radiateurs et des rebords fenêtre Vidage des corbeilles Enlèvement des toiles d'araignées	Aspirateur Rotowash, serpillère Chiffon Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Bureaux des collaborateurs	Aspiration et lavage du sol	Aspirateur Rotowash, serpillère	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Bureaux des collaborateurs B1 11 bureaux B2 6 bureaux B3 7 Bureaux B4 5 bureaux B5 5 bureaux B6 1 bureau B7 1 bureau	Dépoussiérage des bureaux et objets meublants à hauteur d'homme Vidage des poubelles individuelles Dépoussiérage et aspiration des sièges Enlèvement des toiles d'araignées Dépoussiérage des rebords fenêtre Dépoussiérage à sec des écrans d'ordinateur	Chiffon Sacs poubelles	2 fois par semaine	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Salles de réunion B1 4 salles B2 2 salles B4 2 salles B5 2 salles B7 1 salle	Dépoussiérage des tables, téléviseurs (nettoyage à sec), des radiateurs, des rebords de fenêtres Dépoussiérage et aspiration des sièges / chaises Enlèvement des toiles d'araignées	Chiffon Aspirateur	2 fois par semaine	Prestation non réalisée ou non complète

Campus de l'alternance	Sanitaires B1 8 B2 5 B3 2 B4 3 B5 6 B6 1 B7 3 B8 2	Nettoyage des WC, sols, éviers et distributeurs de savon, réceptacles, miroirs, faïences, poignées de portes et interrupteurs	Aspirateur Rotowash, serpillère Produit désinfectant (bactéries) Eponge Produit lave vitre	Journalier Matin entre 5h et 8h & 12h30-14h	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Sanitaires	Vérification papier toilette, papier essuie mains, poubelles sous évier, savon liquide et diffuseurs automatiques Réapprovisionnement si nécessaire	Papier toilette, essuie mains Sacs poubelles 20L Savon liquide Recharge diffuseurs automatiques	Journalier Matin entre 5h et 8h & 12h30-14h	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Sanitaires B1 17 B2 6 B3 2 B4 3 B5 9 B6 1 B7 3 B8 2	Réceptacles d'hygiène féminine (changement des sacs poubelles et traitement des déchets, rotation des réceptacles)	Sacs poubelles Sachets neutralisateur d'odeur Produit désinfectant (bactéries)	Tous les 15 jours à une fois par mois	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Vestiaires garçons & filles B1 5 B2 2 B4 4 B5 4 B6 2 B8 2	Nettoyage du sol, des tables et des bancs	Aspirateur Rotowash, serpillère Produit nettoyant	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Amphithéâtre B1 1 amphi 200 places B5 1 amphi 60 places	Nettoyage des tablettes et des sièges Aspiration de la moquette et détachage urgence	Produit nettoyant Aspirateurs	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète

Campus de l'alternance	B1 Espace EPS : Musculaton Ping-pong Tir à l'arc	Nettoyage du sol (parquet, moquette) et détachage urgence Vidage des poubelles	Produit nettoyant Aspirateur Sacs poubelles	2 fois par semaine	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B1 Magasin pédagogique	Nettoyage du sol Dépoussiérage des linéaires Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Produit nettoyant Sacs poubelles	2 fois par semaine	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B2 Espace pédagogique de Pharmacie	Nettoyage du sol Nettoyage des bureaux et des sièges Nettoyage des paillasse/éviers Vidage des poubelles	Aspirateur Serpillère Produit nettoyant Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B2 Espace salon de coiffure	Nettoyage du sol Dépoussiérage des objets meublants à hauteur d'homme Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Chiffon Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B2 Espace Fleuristerie	Nettoyage du sol Nettoyage des tables, du bureau et des sièges Vidage de la poubelle	Aspirateur Rotowash, serpillère Chiffon Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B2 Laboratoire boulangerie, pâtisserie, chocolaterie	Nettoyage des sols, des faïences, des façades des appareils et des équipements	Aspirateur Rotowash, serpillère Produit adapté	Annuel	Prestation non réalisée ou non complète

Campus de l'alternance	B3 Salon esthétique	Nettoyage du sol Nettoyage du mobilier, des sièges et des lavabos Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Produit adapté Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B3 Salle cours SST	Nettoyage du sol Nettoyage des tables et des chaises Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Produit adapté Sacs poubelles	Hebdomadaire (Suivant période formation)	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B3 Chambres hébergement (Tour : étages 1 à 8 ; 77 chambres)	Dépoussiérage du mobilier (tables et chaises) et des rebords de fenêtres Nettoyage des sanitaires WC, aspiration et lavage des sols Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Produit adapté Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B3 Chambres hébergement (Tour : étages 1 à 8 ; 77 chambres)	Nettoyage des alèses (désinfection)		Hebdomadaire (Suivant liste envoyée : nombre de lits occupés chaque semaine)	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Couloirs communs hébergements (Étages 1 à 8)	Aspiration et lavage du sol Dépoussiérage des équipements sécurité et autres meublants	Aspirateur Rotowash, serpillère	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B3 Hébergement Escaliers Sud et Nord	Aspiration et lavage du sol Lavage et dépoussiérage des mains courantes Dépoussiérage des signalétiques	Aspirateur/balai Rotowash, serpillère Chiffon	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B4 Atelier Moto Atelier Auto	Aspiration et lavage des sols des ateliers	Aspirateur Rotowash, serpillère Chiffon	2 fois par an	Prestation non réalisée ou non complète

	Atelier Carrosserie (deux espaces) Atelier Electricité Atelier Métallier Atelier Plomberie Atelier Charpente Atelier Menuiserie Atelier Peinture	Dépoussiérage des ateliers Enlèvement des toiles d'araignées			
Campus de l'alternance	B5 Centre de ressources	Aspiration et lavage du sol Dépoussiérage du bureau, des tables et des sièges Dépoussiérage des rebords des fenêtres Vidage des poubelles Dépoussiérage des étagères où se trouve les livres	Aspirateur Rotowash, serpillère Chiffon	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B5 Infirmierie	Aspiration et lavage du sol Dépoussiérage des bureaux et des chaises Dépoussiérage des rebords des fenêtres Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B5 5 Salles de sciences	Nettoyage des paillasses des lavabos et des chaises Dépoussiérage des rebords des fenêtres Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Sacs poubelles	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète

Campus de l'alternance	B5 Espace restaurant la Passerelle	Aspiration et lavage du sol	Aspirateur Rotowash, serpillère	Journalier	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B5 Espace commun cuisines	Aspiration et lavage du sol, des couloirs Lavage des vitres et des faïences	Aspirateur Serpillère Produit adapté	Tous les 15 jours	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B7 Showroom, salle informatique	Aspiration du sol moquette et détachage d'urgence	Aspirateur	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B7 Showroom, salle informatique	Dépoussiérage des chaises et des tables Dépoussiérage des rebords des fenêtres Vidage des poubelles	Chiffon Sacs poubelles	2 fois par semaine	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B8 Atelier Energie	Aspiration et lavage du sol	Aspirateur Serpillère	2 fois par an	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	5 Ascenseurs B1, B2, B5, B7, B8	Nettoyage du sol Nettoyage des portes inox ascenseurs (intérieures et extérieures sur chaque étage) Nettoyage des miroirs	Produit adapté Produit pour Inox	Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B3 Ascenseurs	Nettoyage du sol Nettoyage des portes inox ascenseurs (intérieures et extérieures sur chaque étage) Nettoyage des miroirs	Aspirateur Serpillère Produit adapté Produit pour Inox	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète

Campus de l'alternance	6 Ascenseurs B1, B2, B3, B5, B7, B8	Nettoyage des barres de seuils des ascenseurs	Produit adapté	Mensuel	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Poste de l'agent de sécurité à l'entrée du Campus	Aspiration et nettoyage du sol Dépoussiérage et nettoyage de la banque Dépoussiérage et aspiration des sièges Dépoussiérage des rebords de fenêtres Vidage des poubelles	Aspirateur Rotowash, serpillère Sacs poubelles	Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B4 Parking souterrain	Balayage et nettoyage des allées et emplacements des véhicules Enlèvement des toiles d'araignées	Balai	Deux fois par an	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Escaliers extérieurs du site	Balayage des escaliers extérieurs	Balai	Mensuel Hebdomadaire (Période automne/hiver)	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Extérieur du site Garage B4	Balayage de l'accès piéton et de la rampe d'accès	Balai	2 fois par mois	Prestation non réalisée ou non complète

5.2.2 Prestations nettoyage sur bon de commande

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Siège	Espace de restauration (3)	Nettoyage en profondeur des sols (décapage et cire)	Equipement et produit adapté	A la demande	Prestation non réalisée ou non complète

Siège	Bureaux des collaborateurs (139 bureaux) et couloirs	Nettoyage des moquettes par injection/extraction	Equipement et produit adapté	Au plus deux fois par an sur les périodes de fermeture (août, décembre)	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Bâtiment	Nettoyage des vitres (cloisons bureaux et fenêtres intérieures) Nettoyage des vitres du hall entrée CCI (Echafaudage)	Produit adapté Matériel adapté	Au plus deux fois par an sur les périodes de fermeture (août, décembre)	Prestation non réalisée ou non complète
Siège et Centre de congrès	Bâtiment - Vitres extérieures	Nettoyage des vitres (cordiste)	Produit adapté Matériel adapté	Au moins une fois par an A associer au nettoyage des cloisons de bureau/fenêtres extérieures	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Salles de formation informatiques (CCI formation)	Nettoyage intérieur des tables informatiques	Produit adapté	Deux fois par an à quatre fois par an	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Bureaux des collaborateurs (139)	Shampooing des sièges tissus	Produit adapté	Deux fois par an sur les périodes de fermeture (août, décembre)	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Terrasses fumeurs (2)	Nettoyage du sol Ramassage des déchets	Produit adapté	2 fois par an Hebdomadaire	Prestation non réalisée ou non complète
Siège	Abords extérieurs et intérieurs	Traitement graffiti sur façade et plots arrêts minute	Produit adapté	A la demande	Prestation non réalisée ou non complète

Siège	Hall du bâtiment	Nettoyage de la casquette CCI au-dessus de la banque d'accueil	Produit adapté	Quatre fois par an	Prestation non réalisée ou non complète
Centre de congrès	Atrium et salles	Nettoyage intérieur des vitres de l'Atrium, de toutes les salles de réunion du palier Malaku, de l'espace régie et cabines (échafaudage)	Produit adapté	Semestre	Prestation non réalisée ou non complète
Centre de congrès	Espaces du Centre de congrès (Salles, bureau technique espace régie et cabines de traduction)	<p>Aspiration de la moquette (et autre surface au sol comme joint métallique) et traitement des taches au sols</p> <p>Nettoyage de tout le mobilier qui se trouve dans la zone visée (plateau des tables, mange debout, assise des chaises), nettoyage des portes, cloisons et poignées de portes</p> <p>Dépoussiérage des rebords de fenêtres et du mobilier</p> <p>Vidage des poubelles en respectant le tri</p> <p>Enlèvement des toiles d'araignées</p> <p>Eteindre et fermer à clé les espaces à la fin des prestations</p>	<p>Aspirateur</p> <p>Aspirateur dorsale pour l'auditorium</p> <p>Sacs poubelles</p> <p>Chiffons</p> <p>Produits adaptés (inox, nettoyant)</p> <p>Rotowash</p>	Matin entre 4h à 7h30 Sauf exceptions	Prestation non réalisée ou non complète
Centre de congrès	Office traiteur 1er étage + office de réchauffage RDC + monte-	<p>Aspiration et nettoyage des sols</p> <p>Nettoyage de tout le mobilier qui se trouve dans la zone visée y compris l'intérieur et l'extérieur</p>	<p>Aspirateur, sacs poubelles</p> <p>Chiffons</p> <p>Produits adaptés (inox, nettoyant)</p>	Matin entre 4h à 7h30 Sauf exceptions	Prestation non réalisée ou non complète

	charge et petit ascenseur	<p>des frigos, chambres froides et étuves, nettoyage des portes et poignées de portes ou bloc de commande</p> <p>Vidage des poubelles en respectant le tri</p> <p>Enlèvement des toiles d'araignées</p> <p>Eteindre et fermer à clé les espaces à la fin des prestations</p>			
Centre de congrès	Escaliers + mezzanine sur Atrium,	<p>Aspiration de la moquette (et autres surfaces au sol comme joints métalliques, aspiration et nettoyage des deux escaliers qui descendent jusqu'à l'Atrium et traitement des taches au sols</p> <p>Nettoyage de tout le mobilier qui se trouve dans la zone visée (plateau des tables, mange debout, assise des chaises...), dépoussiérage des balustrades noires</p> <p>Vidage des poubelles en respectant le tri</p> <p>Enlèvement des toiles d'araignées</p> <p>Eteindre et fermer à clé les espaces à la fin des prestations</p>	<p>Aspirateur, sacs poubelles</p> <p>Chiffons,</p> <p>Produits adaptés (inox, nettoyant)</p> <p>Rotowash</p>	<p>Matin entre 4h à 7h30</p> <p>Sauf exceptions</p>	Prestation non réalisée ou non complète

Centre de congrès	Palier du 1 ^{er} étage	<p>Aspiration de la moquette et traitement des taches au sols, aspiration et nettoyage des deux escaliers qui descendent jusqu'au palier suivant, nettoyage de tout le mobilier qui se trouve dans la zone visée (plateau des tables, mange debout, assise des chaises,)</p> <p>Dépoussiérage des balustrades noires</p> <p>Vidage des poubelles en respectant le tri</p> <p>Enlèvement des toiles d'araignées</p> <p>Eteindre et fermer à clé les espaces à la fin des prestations</p>	<p>Aspirateur, sacs poubelles</p> <p>Chiffons,</p> <p>Produits adaptés</p> <p>Rotowash</p>	<p>Matin entre 4h à 7h30</p> <p>Sauf exceptions</p>	Prestation non réalisée ou non complète
Centre de congrès	Palier du 2 ^{ème} étage (Foyer makalu)	<p>Aspiration de la moquette et traitement des taches au sols, aspiration et nettoyage de l'escalier qui descend jusqu'au palier suivant</p> <p>Nettoyage de tout le mobilier qui se trouve dans la zone visée (plateau des tables, mange debout, assise des chaises...)</p> <p>Dépoussiérage des balustrades noires</p> <p>Vidage des poubelles en respectant le tri</p>	<p>Aspirateur, sacs poubelles 2/3 litres</p> <p>Chiffons,</p> <p>Produit adapté</p> <p>Rotowash</p>	<p>Matin entre 4h à 7h30</p> <p>Sauf exceptions</p>	Prestation non réalisée ou non complète

		Enlèvement des toiles d'araignées Eteindre et fermer à clé les espaces à la fin des prestations			
Centre de congrès	Rotowash Atrium	Traitement à la rotowash des surfaces sales de l'atrium	Rotowash	Matin entre 4h à 7h30 Sauf exceptions	Prestation non réalisée ou non complète Sol sale, glissant (car trop imbibé d'eau)
Centre de congrès	Blocs sanitaires (Atrium, Makalu, Meije, toilettes du RDC)	Nettoyage des WC, sols, éviers et distributeurs de savon, réceptacles, miroirs et faïences Désinfection barres de maintien, poignées de portes et interrupteurs	Produit désinfectant (bactéries) Eponge Produit lave-vitre	Matin entre 4h à 7h30 Sauf exceptions Sinon horaires précisés sur le planning mais possibilité de faire en journée, soirée en semaine, week-end et jours fériés	Prestation non réalisée ou non complète
Centre de congrès	Blocs sanitaires (Atrium, Makalu, Meije, toilettes du RDC)	Vérification papier toilette, papier essuie mains, poubelles sous évier, savon liquide et diffuseurs automatiques. Réapprovisionnement si nécessaire	Papier toilette, essuie mains, Sacs poubelles Savon liquide Recharge diffuseurs automatiques	Matin entre 4h à 7h30 Sauf exceptions Sinon horaires précisés sur le planning mais possibilité de faire en journée, soirée en semaine, week-end et jours fériés	Prestation non réalisée ou non complète
Centre de congrès	Blocs sanitaires (Atrium, Makalu, Meije, toilettes du RDC)	Réceptacles d'hygiène féminine (changement des sacs poubelles et traitement des déchets, rotation des réceptacles)	Sacs poubelles Sachets neutralisateur d'odeur Produit désinfectant (bactéries)	Tous les 15 jours à une fois par mois	Prestation non réalisée ou non complète
Centre de congrès	Pro'loG	Aspiration de la moquette (et autres surfaces au sol comme joint métallique) Nettoyage de tout le mobilier qui se trouve dans la zone visée	Sacs poubelles, Liquide vaisselle, torchons vaisselle (avec changement des torchons à minimum 2 fois par mois)		Prestation non réalisée ou non complète

		<p>Nettoyage des portes et poignées de portes</p> <p>Dépoussiérage des rebords de fenêtres et du mobilier</p> <p>Vidage des poubelles en respectant le tri, enlèvement des toiles d'araignées</p> <p>Nettoyage et rangement de la vaisselle</p> <p>Vidage du bac de réception de l'eau de la machine à café</p> <p>Eteindre et fermer à clé les espaces à la fin des prestations</p>			
Campus	Zone moquette	Nettoyage des moquettes par injection/extraction	Equipement et produit adapté	Au plus deux fois par an sur les périodes de fermeture	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	<p>B1 à B8 Vitres intérieures</p> <p>B3 Chambres hébergement (Tour : étages 1 à 8 ; 77 chambres)</p>	<p>Nettoyage des vitres intérieures des bâtiments, des bureaux et des cloisons</p> <p>Lavage des vitres des chambres</p>	Produit adapté	Au plus deux fois par an	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	B1, B2, B3, B4, B6, B7, B8 Vitres extérieures (Non ouvrant de l'intérieur)	<p>Nettoyage des vitres extérieures</p> <p>Nettoyage des vanelles</p>	Produit adapté Cordistes, nacelles ou échafaudages	Au plus deux fois par an	Prestation non réalisée ou non complète
Campus de l'alternance	Bureaux des collaborateurs	Shampoing des sièges tissus	Produits adaptés	Au plus deux fois par an sur les périodes de fermeture	Prestation non réalisée ou non complète

Campus de l'alternance	Abords extérieurs et intérieurs	Traitement des graffitis	Produit nettoyant	A la demande	Prestation non réalisée ou non complète

5. 3 Prestations de sécurité

La prestation sécurité pour le Siège et le Centre de congrès est une OPTION du contrat.

5.3.1 Prestations de sécurité au forfait

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Siège	Ronde d'ouverture	Levée des alarmes et ouverture du bâtiment Ouverture 1 ^{er} étage porte, luminaires) Vérification de tous les étages Enlever les potelets du Novotel	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Journalier 7h45-8h	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture
Siège	Ronde fermeture	Mise sous alarmes et fermeture du bâtiment Vérification de la fermeture des fenêtres et portes de chaque bureau, salles de réunions, communs..., Vérification de l'absence du public et des salariés sur le site.	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Journalier 19h00-19h45	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture

		Mise en place des potelets (côté Novotel)			
Siège	Surveillance des locaux	Surveillance des locaux Contrôle d'accès Faire respecter les consignes sécurité	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Journalier 7h45-19h45	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture
Siège	SSI	Vérification du fonctionnement de la SSI (CMSI et SDI)	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Au minimum Hebdomadaire	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture
Campus	Entrée du site	Filtrer les entrées : Demander les cartes aux apprenants (vérifier les dates de validités) ou justificatif : exemple livret Laisser les collaborateurs entrer sur le site (macaron sur véhicule) Accueil des visiteurs, les annoncer aux collaborateurs concernés, si besoin leur indiquer le parking visiteurs Laisser les transporteurs autorisés à pénétrer sur le site et avertir le	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	7h30 à 19h00 du lundi au jeudi 7h30 à 18h30 les vendredis	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture

		magasinier ou la société de restauration Remettre les clefs de la flotte véhicules en respectant le planning mis à disposition, faire remonter les anomalies			
Campus	Tour d'hébergement	Contrôler les accès (E/S), Surveiller le système de sécurité incendie et les moyens de secours, Assurer l'évacuation des hébergés en cas de déclenchement des sirènes, Rédiger une main courante Prestations exceptionnelles en cas d'absence d'un de nos collaborateurs et en cas de manifestations diverses (JPO, réunion diverses...)	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Lundi 4h00 à 8h00 Mardi de 1h00 à 7h00 Mardi de 2h00 à 7h30 Mardi de 19h00 à 7h30 Mercredi 19h à 24h00 Mercredi de 2h00 à 7h00 Jeudi de 2h00 à 7h00 Jeudi 19h00 à 24h00 Vendredi de 2h00 à 7h00	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture
Campus	Rondes en période d'ouverture	Rondes d'ouverture Rondes de fermeture	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Journalier	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture Respect du parcours défini
Campus	Rondes nocturnes & week-end aléatoires	Une ronde aléatoire par jour (jour ou nuit)	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Week-end, jour férié, fermeture	Gestion des imprévus en respectant les procédures CCI Respect du parcours défini

5.3.1 Prestations de sécurité sur bon de commande

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Siège	Hors ouverture du site	En cas d'alarme (incendie ou intrusion), réalisation d'une levée de doute Réalisation d'un compte rendu (+ photos/vidéos) auprès des personnes référentes CCI	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Délai de 30 minutes max Chaque déclenchement	Respect des règles et des consignes CCI Rapport détaillé transmis
Siège	Période de fermeture du site	Mobilisation d'un agent de sécurité pour assurer le contrôle des accès et effectuer des rondes aléatoires	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)	Intervention en journée	Respect des règles et des consignes CCI Rapport détaillé transmis en cas d'aléas
Campus	Prolongation de la prestation sécurité	Extensions des prestations sécurité en cas de réunion et JPO (en soirée et week-end)	PTI et tenue sécurité identifiable (brassard)		Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente
Siège	Hall du Siège et espaces du Centre de congrès	Connaitre les règles de sécurité incendie du Centre de congrès et avoir un rôle de prévention du risque incendie et de l'évacuation du public dans le périmètre qui lui est confié Intervenir en cas d'incident et savoir faire remonter l'information au responsable de sécurité du site et le gestionnaire	PTI, tenue d'agent de sécurité (brassard)	Intervention journée et soir en semaine mais aussi week-end et jours fériés	Agent formé SSIAP 1 Respect des règles et des consignes CCI Tenue correcte identifiable et aisance d'expression Ponctualité Être en surveillance permanente Agent non remplacée à l'heure d'ouverture

		<p>Surveiller et orienter les visiteurs qui arrivent dans le hall du Centre de congrès du Centre de congrès du Siège</p> <p>Intervenir en cas de personne malveillante ou comportement inapproprié et prévenir les responsables de sécurité du site et le gestionnaire</p> <p>Intervention premier secours</p>			<p>Disposer d'une hotline en cas de retard ou absence d'un agent (24 :24, 7j sur 7 sauf futur du site)</p>
Siège	<p>Hall du Siège et espaces du Centre de congrès</p> <p>Agent de sureté</p>	<p>Contrôler les accès au site en demandant le motif de la venue, en contrôlant les sacs ou valises en respectant le cadre légal</p> <p>Surveiller les visiteurs qui arrivent dans le hall du Centre de congrès du Centre de congrès du Siège</p> <p>Intervenir en cas de personne malveillante ou comportement inapproprié et prévenir les responsables de sécurité du site et le gestionnaire</p> <p>Intervention premier secours</p>	Tenue d'agent de sécurité, scanette	Intervention journée et soir en semaine mais aussi week-end et jours fériés	<p>Respect des règles et des consignes CCI</p> <p>Tenue correcte identifiable et aisance d'expression</p> <p>Ponctualité</p> <p>Être en surveillance permanente</p> <p>Agent non remplacée à l'heure d'ouverture</p> <p>Disposer d'une hotline en cas de retard ou absence d'un agent (24 :24, 7j sur 7 sauf futur du site)</p>

5. 4 Prestations accueil – information et orientation des visiteurs

5.4.1 Prestations accueil – information et orientation des visiteurs au forfait

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Siège	Agent d'accueil RDC	<p>Information et orientation physique des visiteurs, alternants ou stagiaires de la formation</p> <p>Annonce des visiteurs aux collaborateurs CCI concernés et gestion de l'attente des visiteurs</p> <p>Gestion du standard téléphonique : transfert des appels vers les collaborateurs</p>	Tenue adaptée (sobre et soignée)	<p>Du lundi au jeudi 8H15 à 12 :30 13H30 à 17H30</p> <p>vendredi : 8h30 à 12h30, 13h30 à 16h30</p>	<p>Suivi des temps de présence et des temps de pause</p> <p>Confidentialité, ponctualité, expression orale correcte, tenue adaptée</p> <p>Si absente, remplacée sous 1 heure</p>
Siège	Agent d'accueil RDC	<p>Appui logistique : Réception colis et courrier et transmission à la CCI</p> <p>Gestion des plaquettes et documents d'information (rangements et mise à jour)</p> <p>Gestion de l'affichage des panneaux d'accueil</p> <p>Organise l'espace d'attente des visiteurs</p>		<p>Du lundi au jeudi 8H15 à 12 :30 13H30 à 17H30</p> <p>vendredi : 8h30 à 12h30, 13h30 à 16h30</p>	<p>Suivi des temps de présence et des temps de pause</p> <p>Confidentialité, ponctualité, expression orale correcte, tenue adaptée</p> <p>Information remise ou diffusée à jour</p> <p>Si absente, remplacée sous 1 heure</p> <p>Espace d'accueil rangé</p>

Siège	Agent d'accueil CCI Formation	<p>Accueil physique et orientation des stagiaires</p> <p>Réservation de salles,</p> <p>Remise de pochettes contenant les clefs de salles de cours, les câbles de connexion et les télécommandes aux prestataires de formations</p> <p>Gestion de l'affichage dynamique et des panneaux d'accueil</p> <p>Saisie des évaluations fin de stage</p>		<p>Du lundi au jeudi 8H15 à 12 :00 14H à 17H45</p> <p>vendredi : 8h15 à 12h, 14h à 15h45</p>	<p>Suivi des temps de présence et des temps de pause</p> <p>Confidentialité, ponctualité, expression orale correcte, tenue adaptée</p> <p>Information remise ou diffusée à jour</p> <p>Si absente, remplacée sous 1 heure</p>
Siège	Agent d'accueil CCI Formation	<p>Accueil téléphonique : transfert des appels aux collaborateurs CCI</p> <p>Gestion de l'espace d'attente visiteurs (rangement, propreté)</p> <p>Rangement de la banque d'accueil</p>		<p>Du lundi au jeudi 8H15 à 12 :00 14H à 17H45</p> <p>vendredi : 8h15 à 12h, 14h à 15h45</p>	<p>Suivi des temps de présence et des temps de pause</p> <p>Confidentialité, ponctualité, expression orale correcte, tenue adaptée</p> <p>Information remise ou diffusée à jour</p> <p>Espace d'accueil rangé</p> <p>Si absente, remplacée sous 1 heure</p>

5.4.2 Prestations accueil – information et orientation des visiteurs au bon de commande

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Campus	Agent d'accueil	Assurer le remplacement lors de périodes d'absence de l'Agent d'accueil (Assurer l'accueil physique et téléphonique du Campus de l'Alternance, informer et orienter les visiteurs, assurer le tri du courrier, réceptionner les colis)		Horaire : lundi au jeudi de 8h15 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 et le vendredi de 8h15 à 12h00 et de 13h00 à 16h15.	Confidentialité, ponctualité, expression orale correcte, tenue adaptée Information remise ou diffusée à jour Espace d'accueil rangé Si absente, remplacée sous 1 heure

5. 5 Prestations Gestion des déchets

5.5.1 Prestations gestion des déchets au forfait

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Centre de congrès	Local poubelle CCWTC/GE M	Sortir et rentrer les poubelles du Centre de congrès	Gants	Journalier En fonction des jours de collecte Métro	Prestation non réalisée Ranger correctement les poubelles dans le local S'assurer d'avoir tous les containers
Centre de congrès	Office traiteur	Prestation 3 D (Dératisation, Désinsectisation, Désinfection)	Produits adaptés	Bi annuel (Juin et décembre)	Nombre de nuisibles constatés Nombre de passages formalisés

Siège	Local poubelle	Prestation 3 D (Dératisation, Désinsectisation, Désinfection)	Produits adaptés	Bi annuel (Juin et décembre)	Nombre de nuisibles constatés Nombre de passages formalisés
Campus	Tout le site B1/ B2 / B3 / B4 / B5/ B6 / B7	Prestation 3 D (Dératisation, Désinsectisation, Désinfection)	Produits adaptés Postes appâtage	5 fois par an	Nombre de nuisibles constatés Nombre de passages formalisés

5.5.2 Prestations gestion des déchets sur bon de commande

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Campus / Secteur auto-moto carrosserie	Déchets dangereux	Enlèvements des batteries Enlèvement emballages en mélange vides Enlèvement des huiles de moteurs Enlèvement liquide de refroidissement Boues de peinture en carrosserie Diluants en carrosserie Essence usagée Eau des fontaines de lavage bio Filtres à huile Solides imprégnés Aérosols auto et coiffure	Caisse palette avec couvercle	Sur demande	BDS effectué en accord avec la CCI de Grenoble
Campus / Secteur BTP	Déchets dangereux	Enlèvement des boues de peintures, emballages souillés, diluants de peinture	Caisse palette avec couvercle	Sur demande	BDS effectué en accord avec la CCI de Grenoble

Campus / Secteur BTP extérieur	Déchets non dangereux	Enlèvement du bois, sciure, gravats/béton, DIB, ferrailles, cuivre, câbles électriques	Benne	Sur demande	BDS effectué en accord avec la CCI de Grenoble
Campus / Tous secteurs	Déchets dangereux	DEEE Cartons Piles usagées	Benne	2 à 3 fois par an	BDS effectué en accord avec la CCI de Grenoble

5. 6 Prestations Gestion de linge

La prestation Gestion de linge est une OPTION du contrat.

5.6.1 Prestations gestion de linge au forfait

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Campus de l'alternance	Hébergement	Location/nettoyage <ul style="list-style-type: none"> • Kit de draps • Location/nettoyage housses de couette • Location/nettoyage draps de bain • Location/lavage tapis de bain • Lavage couettes 		Mensuel	Linge propre Rotation du linge effectuée
Campus de l'alternance	Salles de cours : Coiffure Esthétique Restaurant Sport	Location/nettoyage <ul style="list-style-type: none"> • Serviettes éponge coiffure noir • Bourgerons boucherie • Torchons verres • Torchons blancs • Serviettes table 550*500 taupe • Serviettes table blanc 55*55 • Napperons blancs 100*100 • Nappes 150*150 blanches • Nappes 180*180 blanches • Liteaux Lavage <ul style="list-style-type: none"> • Chasubles EPS • Serviettes • Housses de lits esthétique 		Mensuel	Linge propre Rotation du linge effectuée
Aérodrome		Nettoyage des vêtements de travail		Hebdomadaire	

5.6.2 Prestations gestion de linge sur bon de commande

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Siege	Infirmierie	Nettoyage de la couette, oreiller et linge de lit d l'infirmierie		Trimestriel Ou à la demande selon utilisation	Linge propre Rotation du linge effectuée

5. 7 Prestations Gestion des espaces verts

5.7.1 Prestations gestion des espaces verts au forfait

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Campus		Tonte du site Elagage Abattage d'arbres morts et enlèvement Taille des arbuste et arbres Evacuation des déchets fleuristerie Pose de pièges à chenilles processionnaires Ramassage des feuilles mortes Enlèvement des nids de guêpes et frelons		Annuel (automne/hiver) Annuel (automne)	Être force de propositions pour toutes anomalies ou dangers repérés lors des interventions sur site

5.7.2 Prestations gestion des espaces verts sur bon de commande

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Aérodrome	Tonte	Pistes et abords piste en herbe, parking visiteurs, SC, tour, abords parking, bordures, détournement des panneaux, contours piste revêtue... 12.7 ha – 3800 mètres linéaires	Equipements adaptés, EPI	2 fois par mois (mars à octobre)	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome	Débroussaillage	Zones planeurs, contours des hangars et bâtiments, parking, zone snack 1000 mètres linéaires	Equipements adaptés, EPI	Mensuel	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome	Tonte	Tonte et entretien de la clôture côté planeurs 340 mètres linéaires x 2	Equipements adaptés, EPI	Mensuel	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome		Entretien de la noue parking principal 150 m2	Equipements adaptés, EPI	Mensuel	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome	Tonte	Zone remorques planeurs 1700 m2	Equipements adaptés, EPI	2 fois par an	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome	Désherbage	Désherbage des stations carburants 400 m2	Equipements adaptés, EPI	4 fois par an	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome	Taille	Taille des haies / bosquets (SC, snack, parking principal) 100 mètres linéaires	Equipements adaptés, EPI	Annuel	Respect du planning et des zones à traiter

Aérodrome	Tonte	Tonte des zones en herbe + bords de routes + forêt 6000 m2 + 800 mètres linéaires	Equipements adaptés, EPI	2 fois par mois	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome	Entretien	Entretien du jardin maison SC (tonte + taille+ débroussaillage) 400 m2	Equipements adaptés, EPI	Mensuel	Respect du planning et des zones à traiter
Aérodrome	Débroussaillage	Débroussaillage divers tous bâtiments, parking... 800 mètres linéaires	Equipements adaptés, EPI	Mensuel	Respect du planning et des zones à traiter

Nota bene : en cas de d'intervention sur les pistes, une formation sera dispensée en amont par la CCI.

5. 8 Prestations Factotum – flex service

5.8.1 Prestations factotum – flex service au forfait

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité
Siège	Abords extérieurs WTC et parking Frise	Nettoyage des abords de la CCI (feuilles, déchets, graffitis...)	Souffleuse fournie par la CCI Sacs poubelles	Hebdomadaire	Suivi des interventions sur un outil partagé Proactivité : remontée d'anomalies, propositions d'amélioration, ... Respect des consignes et procédures CCI Si absent, remplacé sous 1 heure
Siège	Réorganisation des espaces de travail	Petits déménagements (bureaux, armoires, chaises...) sur un site Réception colis sur un site Aide à l'installation pour l'évènementiel	Chariot de manutention fourni par la CCI Camionnette fournie par la CCI EPI (Gants de manutention, chaussures de sécurité)	A la demande	Validation de l'intervention à H-48 Suivi des interventions sur un outil partagé Proactivité : remontée d'anomalies, propositions d'amélioration, ... Respect des consignes et procédures CCI Si absent, remplacé sous 1 heure
Siège	Déménagement intra site	Transfert de petits matériels ou de colis d'un site à un autre	Chariot de manutention fourni par la CCI Camionnette fournie par la CCI EPI (Gants de manutention,	A la demande	Validation de l'intervention à H-48 Proactivité : remontée d'anomalies, propositions d'amélioration, ... Respect des consignes et procédures CCI Si absent, remplacé sous 1 heure

			chaussures de sécurité)		
Siege	Logistique des salles de réunions	<p>Mise en place des salles de réunion</p> <p>Suivre les réservations des salles de réunion et prévoir une remise en place des espaces chaque semaine</p> <p>Identifier le matériel défectueux, le réparer ou signaler la mise au rebut</p> <p>Consigner l'état des salles</p>		Hebdomadaire	<p>Etat des salles de réunions</p> <p>Si absent, remplacé sous 1 heure</p> <p>Proactivité : remontée d'anomalies, proposition d'amélioration, ...</p> <p>Respect des consignes et procédures CCI</p> <p>Si absent, remplacé sous 1 heure</p>
Siege	Gestion du courrier	Réception, tri et distribution du courrier		Journalier	
Siege	Petits travaux	<p>Réalisation de travaux simples de plomberie, peinture, électricité</p> <p>Réalisation de petit bricolage (fixation, démontage/montage, découpe d'éléments)</p> <p>Mise en place d'affichage</p>	<p>Petits outillages</p> <p>EPI (Gants adaptés, chaussures de sécurité)</p>	A la demande	<p>Validation de l'intervention à H-48</p> <p>Si absent, remplacé sous 1 heure</p> <p>Proactivité : remontée d'anomalies, proposition d'amélioration, ...</p> <p>Respect des consignes et procédures CCI</p> <p>Qualité des interventions et qualité du travail réalisé</p> <p>Habilitation électrique BS-BE</p>

Siege	Gestion de la flotte de véhicule de service	Veiller à l'état de propreté des véhicules de service. Assurer un nettoyage externe / interne des véhicules de services	Aspirateur	Hebdomadaire	Etat des véhicules Si absent, remplacé sous 1 heure Proactivité : remontée d'anomalies, proposition d'amélioration, ... Respect des consignes et procédures CCI
Siege	Gestion de la flotte de véhicule de service	Prendre des rdvs auprès des garages pour les contrôles techniques ou réparations à effectuer sur les véhicules de la flotte. Mettre en place et suivre un registre des CT et des réparations		A la demande	Respect des délais et des échéances Bonne tenue du registre Si absent, remplacé sous 1 heure Proactivité : remontée d'anomalies, proposition d'amélioration, ... Respect des consignes et procédures CCI
Siege	Inventaire mobilier	Assurer l'opération d'inventaire du mobilier		Annuel	Pertinence de l'inventaire notamment sur les E/S de mobiliers et leurs localisations
Siege	Déneigement	Déneigement des chemins d'accès à la CCI – Opération de salage		Selon les conditions météo	Suivre les prévisions météo et prendre toute initiative
Siege	Cendriers	Gestion des cendriers pour le prélèvement par le Métro	Contenants	Mensuel En fonction du remplissage	Surveiller le taux remplissage des cendriers
Siege et Centre de congrès	Affichage	Gérer des campagnes d'affichage ou de mise à jour de l'affichage		A la demande	Surface propre et nette
Aérodrome	Manutention	Manutention pour événements Aide à de petits travaux ponctuels	Camion nécessaire	6 à 8 journées par an	Qualité des interventions et qualité du travail réalisé
Centre de congrès	Salles ou zones de stockage	Déplacement de mobilier divers (tables, chaises, portants...) mais aussi de palettes, cartons...	Diable	A la demande	Qualité de la prestation Suivi de la prestation sur portail

Campus		<p>Effectuer de petits travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Electriques - Serrurerie - Peinture - <p>Amener les véhicules (parc Campus) chez le concessionnaire : contrôle technique, révisions, pannes des véhicules</p> <p>Nettoyer les véhicules intérieurs/extérieurs</p> <p>Petit déménagement intersites</p> <p>Transport de petit mobilier sur site</p> <p>Faire de l'affichage sur le site</p> <p>Faire l'inventaire du mobilier pédagogique en fin d'année scolaire</p> <p>Entreposer les archives dans le local approprié</p> <p>Réceptionner et contrôler les ouvrages des apprentis, puis les distribuer dans les différents secteurs</p> <p>Surveiller le remplissage des différentes bennes et nettoyer autour si besoin</p>	<p>Avoir le matériel adéquate pour chaque type de travaux</p>	<p>A la demande</p> <p>A la demande</p> <p>Mensuel minimum</p> <p>A la demande</p> <p>A la demande</p> <p>A la demande</p> <p>1 fois par an</p> <p>1 fois par an en collaboration avec l'assistante des MG</p> <p>A la demande</p> <p>Journalier</p>	<p>Validation de l'intervention à H-48</p> <p>Suivi des interventions sur un outil partagé</p> <p>Proactivité : remontée d'anomalies, propositions d'amélioration, ...</p> <p>Respect des consignes et procédures CCI</p> <p>Si absent, remplacé sous 1 heure</p>

		<p>Mettre à disposition des conteneurs dans les services</p> <p>Participer à l'installation de bâches, tableaux, tables, chaises...</p> <p>Nettoyer les montées d'escalier de la descente au garages souterrains ainsi que les rampes d'accès (soufflage) Ainsi que les différentes zones empruntées par les piétons</p> <p>Effectuer une ronde des espaces extérieurs et faire remonter les anomalies</p> <p>Déposer du sable sur les parties piétonnes si verglas ou neige</p> <p>Effacer les tags</p>		<p>A la demande</p> <p>Lors de manifestations : ex JPO, périodes examens</p> <p>Tous les matins</p> <p>Période hivernale : lors de sa ronde matinale si besoin (avant l'arrivée des collaborateurs)</p> <p>A la demande</p>	
Siege	Déneigement	Déneigement des chemins d'accès à la CCI – Opération de salage		Selon les conditions météo	Suivre les prévisions météo et prendre toute initiative

5.8.2 Prestations factotum – flex service sur bon de commande

Lieux d'exécution	Poste	Description de la prestation	Fournitures et consommables	Périodicité, plages d'intervention	Livrables et attendus, seuil de non-conformité