



CCI NICE  
CÔTE D'AZUR

Au cœur de votre histoire

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**OBJET DU MARCHÉ : NETTOYAGE DES LOCAUX  
ET DE LA VITRERIE DE LA CCINCA ET DE L'ÉCOLE  
42 NICE**

**N° 2025/99/SC/03/006**

**Lot n°1 : Nettoyage des locaux  
et de la vitrerie des sites de la  
CCINCA**

**Marché Public de services**

## PROCÉDURE

➤➤ Appel d'offre ouvert au  
sens des articles L. 2124-2, R.  
2124-2 et R. 2161-2 et suivants  
du Code de la commande  
publique

**ACHETEUR :** Chambre de  
Commerce et d'Industrie Nice  
Côte d'Azur  
20 boulevard Carabacel,  
06000 NICE

**GROUPEMENT DE COMMANDES  
entre :**

**Membres :**

- Chambre de Commerce et  
d'Industrie Nice Côte d'Azur
- Ecole 42 Nice

**Coordonnateur :** Chambre de  
Commerce et d'Industrie Nice  
Côte d'Azur

*Prise en qualité de Pouvoir  
Adjudicateur*

## Sommaire

<b>ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ – ALLOTISSEMENT</b>	<b>5</b>
1.1 Objet du marché	5
1.2 Allotissement	5
<b>ARTICLE 2. Description des Prestations</b>	<b>5</b>
2.1 Prestations Permanentes / Forfaitaires :	5
2.2 Prestations complémentaires à bons de commande	6
<b>ARTICLE 3. Prestations Permanentes / Forfaitaires</b>	<b>6</b>
3.1 Entretien Courant	6
3.1.1 Gammes opératoires et Fréquentiel	6
3.1.2 Description des familles	7
3.1.3 Entretien Périodique	8
3.1.4 Entretien de la Vitrerie	8
3.1.5 Site de Grasse	8
3.2 Approvisionnement des distributeurs en consommables sanitaires	8
3.3 Gestion des conteneurs à déchets et sorties des poubelles :	9
3.4 Prestations spécifiques :	9
3.4.1 Portes principales	9
3.4.2 Portes d'accès au bâtiment :	10
3.4.1 Escalier central et ses rampes	10
3.4.2 Corniche du Hall	10
3.4.3 Mosaïques	11
<b>ARTICLE 4. Prestations Hors Forfait</b>	<b>11</b>
4.1 Entretien Ponctuel	11
4.2 Mise à disposition pour une urgence	11
4.3 Présence sur site lors des évènements / manifestations	12
4.3.1 Avant l'évènement :	12
4.3.2 Durant l'évènement :	12
4.3.3 Après un évènement :	12
4.4 Sécurité	12

<b>ARTICLE 5. ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE</b>	<b>13</b>
<b>5.1 Dispositions relatives au Personnel</b>	<b>13</b>
5.1.1 Reprise du personnel	13
5.1.2 Organisation et Évolutions	13
5.1.3 Tenue des salariés	13
<b>5.2 Encadrement du personnel</b>	<b>13</b>
5.2.1 Rôle fonctionnel / responsable du marché	14
<b>5.3 Horaires et plages de travail :</b>	<b>15</b>
<b>5.4 Dispositions relatives aux locaux</b>	<b>15</b>
5.4.1 Accès aux locaux :	15
5.4.2 Locaux mis à disposition :	16
5.4.3 Moyens matériels mis à disposition par la CCI Nice Côte d'Azur :	16
5.4.4 Mise à disposition de fluides et énergie :	16
<b>5.5 État des lieux :</b>	<b>16</b>
<b>5.6 Dispositions particulières :</b>	<b>16</b>
5.6.1 Matériels et manutention	16
<b>ARTICLE 6. Communication CCI NICE CÔTE D'AZUR / Prestataire</b>	<b>17</b>
<b>6.1 Communication sur site</b>	<b>17</b>
<b>6.2 Contrôle des présences / Gestion des Absences</b>	<b>17</b>
6.2.1 Absences prévues et connues	17
6.2.2 Absences imprévues	17
<b>6.3 Liste du Personnel</b>	<b>18</b>
<b>6.4 Suivi régulier des prestations :</b>	<b>18</b>
<b>6.5 Réunion mensuelle :</b>	<b>18</b>
<b>6.6 Comité de Pilotage :</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 7. Objectifs et Évaluation</b>	<b>19</b>
<b>7.1 Obligation de Résultat</b>	<b>19</b>
<b>7.2 Système d'évaluation</b>	<b>19</b>
<b>7.3 Planification des Contrôles de l'Entretien Courant</b>	<b>20</b>
<b>7.4 Planification des Contrôles de l'Entretien Ponctuel</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 8. MANAGEMENT DE LA QUALITÉ</b>	<b>20</b>

<b>8.1 Référentiel Documentaire</b>	<b>21</b>
<b>8.2 Méthodologie :</b>	<b>22</b>
8.2.1 Entretien Courant	22
8.2.2 Entretien Périodiques et Ponctuels :	22
<b>8.3 Traçabilité :</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 9. Moyens matériels à mettre en œuvre par le Titulaire</b>	<b>22</b>
9.1 Fourniture et qualité des matériels :	22
9.2 Produits et fournitures consommables :	23
9.3 Contenants étiquetés :	24
<b>ARTICLE 10. SÉCURITÉ :</b>	<b>24</b>
10.1 Analyse des risques professionnels (document unique) :	24
10.2 Plan de prévention :	24
10.3 Formation à la sécurité :	25
10.4 Habilitations et formations :	25
10.5 Poste travailleur isolé :	25
10.6 Signalement d'anomalie(s) :	26
<b>ARTICLE 11. DÉVELOPPEMENT DURABLE et RSE</b>	<b>26</b>
11.1 Tri sélectif et enlèvement des déchets :	26
11.2 Respect de l'environnement	27
11.3 Gestion des eaux usées :	28
11.4 Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie :	28
11.5 Responsabilité d'Entreprise	28

## ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ – ALLOTISSEMENT

---

### 1.1 Objet du marché

La présente consultation a pour objet : Nettoyage des locaux et de la vitrerie des sites de la CCI NICE CÔTE D'AZUR, situés à Nice, Sophia Antipolis et Grasse

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

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

Lieu d'exécution des prestations :

- Nice
- Sophia Antipolis
- Grasse

### 1.2 Allotissement

Ce document correspond au C.C.T.P. du Lot 1 : Nettoyage des locaux et de la vitrerie des sites de la CCINCA

## ARTICLE 2. Description des Prestations

---

### 2.1 Prestations Permanentes / Forfaitaires :

#### 1) Entretien Courant

- Parties communes
- Espaces communs
- Espaces Administratifs
- Abords / Extérieurs
- Approvisionnement des distributeurs en consommables sanitaires (Essuie Main, Papier Hygiénique, Savon)

#### 2) Conteneurs à déchet

- Sortie / Rentrée
- Lavage des locaux poubelles

### **Remarques :**

- Le détail des opérations attendues pour chaque type de prestation est repris en annexe 2 au présent C.C.T.P.
- La nomenclature générale des sites concernés figure en **Annexe 1 et Annexe 2 au présent C.C.T.P.**
- Cette liste est non-exhaustive et n'engage pas la CCI Nice Côte d'Azur.

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

## **2.2 Prestations complémentaires à bons de commande**

Les prestations Hors forfait concerne l'entretien ponctuel.

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

Entre autres, peuvent être concernées les prestations suivantes :

- Prestation exceptionnelle pour des événements
- Nettoyage de la vitrerie périphérique

Ces prix seront appliqués aux quantités réellement exécutées.

## **ARTICLE 3. Prestations Permanentes / Forfaitaires**

---

### **3.1 Entretien Courant**

#### **3.1.1 Gammes opératoires et Fréquentiel**

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

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

Les interventions au titre de l'entretien courant doivent être effectuées du **Lundi au Vendredi**, hors jours fériés (Excepté pour le site de Grasse, cf **Article 3.1.5**)

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

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

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

### 3.1.2 Description des familles

Les familles de locaux ont été décomposées selon le tableau ci-dessous, qui reprend également les niveaux de qualité minimum attendus pour chacune des familles.

ID Famille	Désignation	Description	Seuil d'Acceptabilité IQ Famille
<b>SAN</b>	Sanitaires	Sanitaires	<b>95,00%</b>
<b>VEST</b>	Vestiaires	Vestiaires et douches	<b>95,00%</b>
<b>DET</b>	Espace détente	Cafétéria, tisanerie, refectoire, salle de pause, kitchenette ..	<b>90,00%</b>
<b>ACC</b>	Espace d'Accueil	Secrétariat, Hall d'entrée, etc ..	<b>90,00%</b>
<b>BUR</b>	Bureaux	Bureaux	<b>85,00%</b>
<b>DIR</b>	Bureaux	Bureaux de Direction / Présidence	<b>90,00%</b>
<b>REU</b>	Salles de réunion	Salles de réunion	<b>85,00%</b>
<b>CIRC</b>	Circulations	Circulations, couloirs	<b>85,00%</b>
<b>ESC</b>	Escaliers	Escaliers	<b>85,00%</b>
<b>ASC</b>	Ascenseurs	Ascenseurs	<b>85,00%</b>
<b>REPRO</b>	Reprographie	Espace reprographie / Impression	<b>85,00%</b>
<b>TEC</b>	Locaux techniques	Ateliers, caves, local poubelle, local de lavage des conteneurs,...	<b>70,00%</b>
<b>ABO</b>	Abords	Abords, Terrasses ...	<b>70,00%</b>
<b>PKG</b>	Parking	parcs de stationnement intérieurs / extérieurs ...	<b>70,00%</b>
<b>VTR</b>	Vitrerie	Surfaces vitrées "périphériques"	<b>90,00%</b>

### 3.1.3 Entretien Périodique

Les interventions pour les entretiens périodiques et ponctuels (fréquences dites « basses » (fréquences hebdomadaires et moins)), doivent être effectuées sur ces mêmes plages d'intervention.

Ces prestations doivent faire l'objet d'un planning annuel prévisionnel qui doit être soumis à la CCI Nice Côte d'Azur et validé par ce dernier.

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

Les prestations d'entretien périodiques et ponctuel seront réceptionnées à chaque exécution par l'intermédiaire d'un bon d'intervention qui est **transmis au gestionnaire de marché, dans un délai maximum de 24 heures ouvrées.**

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

### 3.1.4 Entretien de la Vitrierie

La vitrierie périphérique fait l'objet d'un planning prévisionnel afin de préparer les interventions et le contrôle de leur exécution.

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

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

Lorsque les surfaces sont disponibles, la CCI Nice Côte d'Azur les fournit au prestataire. À défaut, ce dernier doit effectuer un relevé circonstancié, présentant notamment les moyens d'accès éventuellement nécessaires (aucune surface ne nécessitant de nacelle n'a été observée à la date de passation du marché).

### 3.1.5 Site de Grasse

Le site de Grasse est à entretenir à une fréquence **BI HEBDOMADAIRE**.

Aussi, toutes les opérations ayant une fréquence H5, H4, H3 ou H2 dans le fréquentiel doivent être effectuées à une fréquence réelle de 2 fois par semaine (H2)

## 3.2 Approvisionnement des distributeurs en consommables sanitaires

Tous les distributeurs et équipements sanitaires sont mis en œuvre et gérés par la CCI, qui procède à leur remplacement selon besoin.

La CCI Nice Côte d'Azur procède elle-même à l'achat des consommables sanitaires :

- Papier hygiénique,
- Essuie-mains,
- Savon liquide,
- Sacs poubelles,
- Sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs
- Bombes désodorisantes
- et de façon générale, tous consommables sanitaires

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

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



### 3.3 Gestion des conteneurs à déchets et sorties des poubelles :

Le Titulaire réalise les prestations de sortie le soir et rentrée le matin des conteneurs, depuis les deux espaces de stockage vers le domaine public pour l'enlèvement par les services de voirie.

Le matin les conteneurs seront rentrés dans le site avant la fin des prestations de nettoyage, soit avant 07h30

Le soir les conteneurs seront sortis après 19h

Pour rappel la Ville de Nice impose, sous peine d'amende, que les conteneurs soient sortis sur la voie publique **après 19h le soir** et rentrés **avant 09h00 le matin**.

- Conteneurs Jaunes : enlèvement les lundi et jeudi soir,
- Conteneurs Bleus : enlèvement le lundi soir,
- Conteneurs Verts : enlèvement le mardi, mercredi et vendredi soir.

Pour rappel ; les sites de le CCI Nice Côte d'Azur sont fermés les samedi, dimanche et jours fériés.

Aussi, sur ces jours de fermeture, il n'est pas procédé à la sortie des conteneurs le soir et leur rentrée le lendemain.

La dernière sortie de conteneurs est effectuée le vendredi soir, la CCI Nice Côte d'Azur assure la rentrée le samedi matin.

### 3.4 Prestations spécifiques :

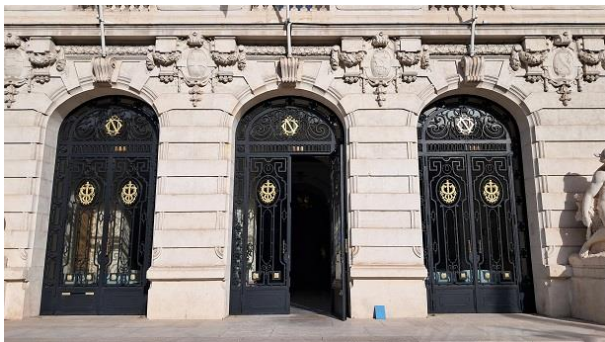
#### 3.4.1 Portes principales

Le site de Nice possède 4 (quatre) portes d'entrées principales, réalisées en fer forgé et pourvues de partie vitrée ouvrante.

- Bâtiment 20 : 3 portes
- Bâtiment 18 : 1 porte

Le titulaire réalise un nettoyage COMPLET de ces portes (huisserie, encadrement, partie vitrée, etc ... ) à une fréquence **BIMESTRIELLE** (1 tous les 2 mois / 6 fois par an).

Il appartient au titulaire de prendre toute mesure nécessaire pour que le nettoyage de ces éléments soit réalisé de manière complète, efficace et en sécurité, sans endommager ces huisseries.



### 3.4.2 Portes d'accès au bâtiment :

Le site de Nice possède 4 (quatre) portes vitrées automatiques.

- Bâtiment 18 : 1 porte
- Bâtiment 22 : 3 portes

Le titulaire réalise un nettoyage COMPLET de ces portes (huisserie, encadrement, partie vitrée, etc ... ) à une fréquence **BIMESTRIELLE** (1 tous les 2 mois / 6 fois par an).

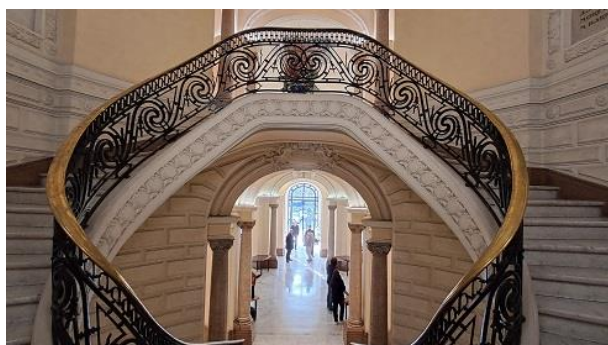
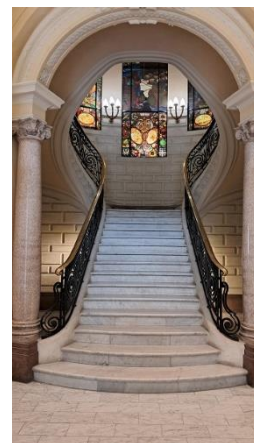
### 3.4.1 Escalier central et ses rampes

Le bâtiment 20 dispose d'un escalier central en marbre et équipé de rampe en fer forgé et cuivre / laiton.

Le titulaire réalise un nettoyage COMPLET de cet escalier et de ses rampes **3 (TROIS) FOIS PAR AN.**

Ce nettoyage complet n'exonère pas le titulaire de la réalisation des prestations de nettoyage des sols de l'escalier à la fréquence prévue au fréquentiel minimum des opération (Annexe 2 au C.C.T.P.).

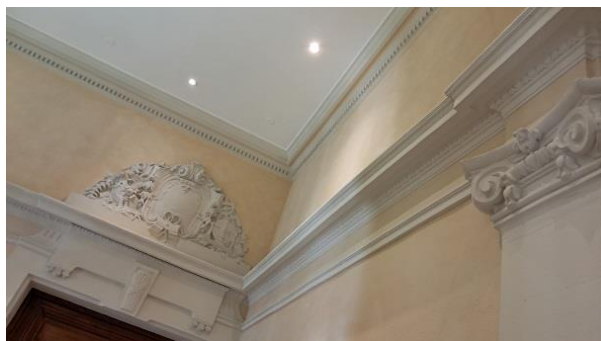
Il appartient au titulaire de prendre toute mesure nécessaire pour que le nettoyage de ces éléments soit réalisé de manière complète, efficace et en sécurité, sans endommager ces éléments.



### 3.4.2 Corniche du Hall

Le hall du bâtiment 20 dispose d'une corniche / moulure sur la partie haute de ses murs.

Le titulaire réalise un nettoyage COMPLET de cette corniche à une fréquence **ANNUELLE** (1 fois par AN).



Il appartient au titulaire de prendre toute mesure nécessaire pour que le nettoyage de ces éléments soit réalisé de manière complète, efficace et en sécurité, sans les endommager.

### 3.4.3 Mosaïques

Dans le bâtiment 20, au premier étage se situe une circulation qui entoure l'Atrium.

Le sol de cette circulation est réalisé avec des éléments de mosaïque qui sont **CLASSÉS**.

Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour effectuer l'entretien des sols sans les altérer et sans les détériorer.

Si toutefois, le sol venait à être endommagé, le titulaire arrête ses opérations et prévient sans délai la CCI Nice Côte d'Azur.

Par exemple, si un ou plusieurs carreau(x) de mosaïque venai(ent) à être arraché du sol, le titulaire conserve ces carreaux et les remet à la CCI Nice Côte d'Azur qui procède à la réparation du sol.

## ARTICLE 4. Prestations Hors Forfait

---

Les prestations Hors Forfait concerne l'entretien ponctuel.

Plus précisément, il s'agit d'entretiens de fond type « remise en état périodique », principalement exécutés lors des différentes périodes de vacances scolaires.

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

### 4.1 Entretien Ponctuel

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

Ces entretiens sont commandés au fur et à mesure que les besoins se présentent par la CCI Nice Côte d'Azur.

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

### 4.2 Mise à disposition pour une urgence

A titre exceptionnel, le Titulaire doit pouvoir répondre aux exploitants 24h/24. A ce titre, dans le cadre de la prise en charge, le Titulaire transmet la procédure retenue ainsi que le/les numéros de téléphones mis à la disposition des exploitants.

Cette disponibilité téléphonique est réputée incluse dans le montant de base de l'offre du Titulaire.

Le prestataire doit être en mesure d'intervenir sur le site dans un délai maximum de 2h à 4h (suivant les cas d'urgence) à compter de l'appel des exploitants ou du pilote.

Les prestations exécutées par le Titulaire dans ce cas sont commandées par les exploitants sur la base des prix unitaires (BPU), et comprennent une indemnité/majoration dite « de mise à disposition en urgence ».

Il est rappelé que les exploitants feront appel à ce service uniquement pour des raisons exceptionnelles du type :

- Nettoyage suite inondation, infiltrations, dégâts des eaux usées, (2h)
- Catastrophes naturelles ou grosses intempéries, (4h)
- Incendie, (4h ou plus après avis des pompiers)
- Vandalisme, dégradation, etc.... (4h)

### 4.3 Présence sur site lors des évènements / manifestations

Le Titulaire doit répondre aux demandes de présence lors des manifestations organisées sur site.

Les exploitants ne peuvent, à ce stade, évaluer le nombre et les caractéristiques des évènements. De ce fait, cette prestation est hors forfait, commandée selon besoin sur la base des prix du BPU associé au moins 48h avant l'évènement.

Les planifications de ces interventions spécifiques préciseront :

- L'heure et le jour de l'intervention, son objet et la durée prévisible,
- Le personnel et les entreprises intervenant dans l'établissement,
- Les locaux,
- Les contraintes éventuelles (immobilisation des lieux, ...).

#### 4.3.1 Avant l'évènement :

Le Titulaire doit être présent environ 45 min avant la manifestation pour une ronde des locaux et tout particulièrement des sanitaires afin de contrôler leur bon état, mener les actions correctives nécessaires dont réapprovisionnement des consommables dans les sanitaires exploités pendant la manifestation.

#### 4.3.2 Durant l'évènement :

Une permanence d'un agent de nettoyage est à prévoir pour :

- Le nettoyage des blocs sanitaires tout au long de l'évènement (plusieurs passages si nécessaire)
- L'enlèvement des déchets tout au long de l'évènement (changement des sacs de poubelles, etc.)
- Répondre à tous les besoins de nettoyage de l'organisateur (incident, accident, etc.)

#### 4.3.3 Après un évènement :

Il n'est pas réalisé de nettoyage complet des espaces juste après l'évènement. Le nettoyage se fait dans le cadre du nettoyage régulier des espaces le matin suivant ouvré. Le référent s'assure que ses équipes sont informées de l'évènement et adaptent si nécessaire leurs interventions en portant une attention particulière à ces espaces.

### 4.4 Sécurité

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

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

Travail en hauteur réalisé avec des moyens d'accès et de travail adaptés

L'utilisation de moyen d'accès tels que des échelles, escabeaux, chaise / tabouret est à proscrire

L'utilisation de nacelle, si nécessaire, doit être faite par des agents titulaires des formations et autorisations requises pour ces matériels

Les agents ne doivent en aucun cas se trouver dans des situations susceptibles de présenter un risque de basculement

- Ceci exclut le travail en porte-à-faux pour atteindre des surfaces extérieures depuis l'intérieur.
- Ceci exclu l'utilisation de "pseudo" moyens d'ancrage, non homologués et qui viseraient à "limiter" ce risque



## ARTICLE 5. ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LE SITE

---

### 5.1 Dispositions relatives au Personnel

#### 5.1.1 Reprise du personnel

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

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

NB : La Liste du personnel à reprendre est communiquée en **Annexe 5 du présent C.C.T.P.** ; elle a été transmise à la CCI Nice Côte d'Azur par les prestataires actuellement en charge des prestations et **la responsabilité de la CCI Nice Côte d'Azur ne saurait être engagée quant à l'exhaustivité des informations fournies.**

#### 5.1.2 Organisation et Évolutions

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

Toute modification d'organisation doit être faite en accord avec la CCI Nice Côte d'Azur et les contraintes d'organisation du site, sans que cela puisse justifier une augmentation du montant forfaitaire.

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

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

Pour les prestations d'entretiens périodique et ponctuel, le Titulaire transmet au Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur les noms du responsable et des équipiers intervenants au moins 8 jours avant l'exécution.

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

Si une telle situation avait pour conséquence un report de l'intervention hors délais prévus, des pénalités peuvent être appliquées, conformément au CCAP (cf. **CCAP - Article 12**).

#### 5.1.3 Tenue des salariés

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

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

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

### 5.2 Encadrement du personnel

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

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel reste soumis à l'autorité et au contrôle du Titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité de la CCI Nice Côte d'Azur.

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

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

#### - **Responsable du marché**

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

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

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

Le Titulaire fournit à la CCI Nice Côte d'Azur, au démarrage du marché, les coordonnées de ce / ces responsable(s) qui doit, dans la mesure du possible, être le même à chaque prestation événementielle.

#### **5.2.1 Rôle fonctionnel / responsable du marché**

**Ce responsable doit avoir les compétences pour assurer :**

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

Dans l'hypothèse où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, la CCI Nice Côte d'Azur se réserve le droit de demander au Titulaire de changer de responsable.

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

Le Titulaire peut, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et que son accès aux locaux soit validé par la CCI Nice Côte d'Azur.

### 5.3 Horaires et plages de travail :

Par principe de base, les prestations de nettoyage régulières doivent être planifiées en dehors des heures d'ouverture au public et en dehors de la présence des utilisateurs.

- **Siège de la CCI (Nice)**
  - o Ces prestations doivent être réalisées le matin entre 04h30 et 07h30 pour le siège de la CCI.
- **Business pôle (Sophia Antipolis)**
  - o les interventions peuvent débuter à 18h00 (le titulaire du marché précédent intervient à partir de 20h00)
- **Site de Grasse**
  - o les interventions doivent débuter à 18h00.

Ces horaires peuvent faire l'objet d'une modification en cours de marché.

Les horaires d'intervention pour les prestations hors forfait seront rappelés sur le bon de commande.

Si l'intervention doit avoir lieu sur un horaire de nuit, il est appliqué le coefficient de majoration correspondant figurant au BPU

### 5.4 Dispositions relatives aux locaux

#### 5.4.1 Accès aux locaux :

La CCI NICE CÔTE D'AZUR remet à l'entreprise un jeu de clés des bureaux faisant l'objet du présent marché.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire avise aussitôt le pouvoir adjudicateur des exemplaires manquants. En conséquence, le remplacement de ces exemplaires est facturé au Titulaire. Pour certaines des clés de sûreté, la perte de celles-ci entraînant le remplacement des verrous correspondants, cette opération est refacturée au Titulaire.

La reproduction des badges et des clés est interdite.

Il est affecté deux codes alarmes au Titulaire du marché suivant une procédure établie par la CCI NICE CÔTE D'AZUR.

En cas de déclenchement de l'alarme de façon injustifiée, l'intervention de l'entreprise de sécurité est facturée à l'entreprise Titulaire.

Pour Business Pôle Sophia Antipolis :

Le Titulaire se rapproche de la Communauté d'Agglomération de Sophia Antipolis (CASA) pour obtenir ses droits d'accès.

Stationnement des véhicules :

Le stationnement des véhicules peut se faire dans les parkings de la CCI NICE CÔTE D'AZUR (tant au siège qu'à Business Pôle).

Le véhicules du prestataire doivent avoir libéré les places avant 8h00 du matin.

#### 5.4.2 Locaux mis à disposition :

Dans la mesure du possible, des locaux ménage seront mis à la disposition du Prestataire par la CCI Nice Côte d'Azur pour y entreposer les produits, les matériels et les consommables destinés à l'exécution du marché.

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

#### 5.4.3 Moyens matériels mis à disposition par la CCI Nice Côte d'Azur :

**Aucun** moyen matériel n'est mis à disposition du Prestataire

#### 5.4.4 Mise à disposition de fluides et énergie :

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations seront assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement, par la CCI Nice Côte d'Azur.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur.

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

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

L'entreprise s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, cette dernière peut faire la demande de modification technique auprès du Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur qui étudie la demande.

### 5.5 État des lieux :

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

Le Titulaire dispose d'un délai de 6 Semaines, à compter de la date de démarrage du marché, pour identifier et ces surfaces et les notifier au Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur.

Il conviendra de présenter les éléments suivants

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

### 5.6 Dispositions particulières :

#### 5.6.1 Matériels et manutention

- 1) Les opérations de nettoyage doivent être exécutées avec le plus grand soin. Aucune dégradation des locaux, des installations, du mobilier et du matériel n'est tolérée.
- 2) Les vitres, glaces et autres éléments brisés au cours de travaux, doivent être aussitôt remplacés aux frais du Prestataire.



- 3) L'utilisation des monobrosses ne doit pas éclabousser ni tacher les plinthes et les murs.
- 4) Le mobilier, notamment, doit être manipulé avec précaution et remis scrupuleusement en place pour le bon fonctionnement des locaux :
  - a. Tables et Chaises
  - b. Caissons de bureau
  - c. Éléments posés au sol, dans la limite de 10 kg, sauf éléments signalés "Ne pas toucher"
- 5) Le Titulaire doit s'assurer que les eaux usées seront systématiquement, après chaque prestation, jetées dans le vidoir / regard / siphon lorsqu'il en existe un. (En cas d'absence de vidoir, le Titulaire évacue ses eaux usées dans les sanitaires).
- 6) Il appartiendra au Prestataire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier) lui est **interdit**.

## **ARTICLE 6. Communication CCI NICE CÔTE D'AZUR / Prestataire**

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

### **6.1 Communication sur site**

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

Pour toute communication entre la CCI Nice Côte d'Azur et le Titulaire sur les prestations, il s'agira de se conformer aux exigences de joignabilité des personnels encadrants (**Articles 5.2 et 6.2**)

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

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

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

**Le titulaire doit déployer un système de contrôle de la prise de poste afin que le Pilote soit informé d'une éventuelle absence imprévue dans un délai de 2h00 (deux heures) MAXIMUM**

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

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

### **6.2 Contrôle des présences / Gestion des Absences**

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

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

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

#### **6.2.1 Absences prévues et connues**

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

#### **6.2.2 Absences imprévues**

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

Le titulaire informe la CCI Nice Côte d'Azur dans un délai de 2h00 (deux heures) maximum

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

**Les journées non prestées seront déduites de la facturation par lettre de recette.**

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

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

### **6.3 Liste du Personnel**

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

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

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

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

### **6.4 Suivi régulier des prestations :**

La CCI Nice Côte d'Azur désigne un **Pilote pour chaque site**, responsable du suivi de l'entretien sur les sites, en plus des responsables présents sur chaque site.

Le Pilote de site de la CCI Nice Côte d'Azur centralise les informations et remarques des usagers des locaux et les transmet à ses équipes et collaborateurs (trices).

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

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

### **6.5 Réunion mensuelle :**

Une rencontre mensuelle entre le **Responsable de Marché** de l'entreprise et le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur est organisée afin d'examiner les dysfonctionnements éventuels.

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

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

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

- **Contrôles Qualités effectués par la CCI Nice Côte d'Azur**
- **Plannings Prévisionnels**
- **Satisfaction des utilisateurs**

Pour la tenue des réunions mensuelles, la CCI Nice Côte d'Azur peut éventuellement se faire assister par un cabinet conseil / AMO.

## 6.6 Comité de Pilotage :

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

Ce Comité de pilotage réunira à minima les personnes suivantes

- **Prestataire**
  - o Responsable de Marché
  - o Chef d'Agence
  
- **CCI NICE CÔTE D'AZUR**
  - o Un ou deux interlocuteurs des Unités de gestion concernées.

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

Toutefois, en cas de manquements / dysfonctionnements graves ou répétés, la CCI Nice Côte d'Azur peut convoquer une réunion de manière anticipée et, si besoin, rapprocher les réunions de comité de pilotage.

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

- **Contrôles qualités internes**
- **Contrôles Qualités effectués par la CCI Nice Côte d'Azur**
- **Planning des prestations d'entretiens périodique et ponctuel**
- **Base documentaire**
- **Satisfaction des utilisateurs**
- **Facturation**

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

Pour la tenue des réunions de comité de pilotage, la CCI Nice Côte d'Azur peut éventuellement se faire assister par un cabinet conseil / AMO.

## ARTICLE 7. Objectifs et Évaluation

---

### 7.1 Obligation de Résultat

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

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

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

### 7.2 Système d'évaluation

Dès le début du marché, la CCI Nice Côte d'Azur procède ou fait procéder à des évaluations contradictoires, suivant les dispositions décrites dans **l'Annexe 3** au présent CCTP : **"Référentiel des prestations en obligation de résultat"**, et **l'Annexe 4** au présent CCTP, afin d'évaluer le niveau de qualité.

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

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

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

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

### 7.3 Planification des Contrôles de l'Entretien Courant

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

La CCI Nice Côte d'Azur prévoit d'effectuer 1 (un) contrôle par mois et par Site.

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

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

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

- Contrôles **PROGRAMMÉS**
  - o Le Titulaire est averti de la date et heure de contrôle dans un délai de **36h00 (trente-six heures)** au moins avant le contrôle
- Contrôles **INOPINÉS**
  - o Le Titulaire est averti de la date et heure de contrôle dans un délai de **2h00 (deux heures)** au moins avant le contrôle

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

### 7.4 Planification des Contrôles de l'Entretien Ponctuel

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

## ARTICLE 8. MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

---

Le Titulaire doit mener une réflexion sur la mise en œuvre d'un plan assurance qualité sur les bases du projet qu'il a remis avec son offre.

Ce plan établit les règles, principes, objectifs et méthodes de calculs et suivi indicateurs.

Le but recherché est la quantification de la qualité du service.

La méthode est implantée et développée dans les 6 premiers mois qui suivent la prise d'effet du contrat. Toutefois le projet de PAQ tenant compte de la plupart des spécificités du site, est proposé par le Titulaire aux exploitants, à la fin de la période de prise en charge des installations. L'application des 6 premiers mois ne concerne que le bouclage définitif du PAQ tenant compte de toutes les spécificités du site et des observations des exploitants sur la totalité des prestations du contrat.

Elle doit permettre de transcrire une notion subjective du bon entretien en une notion OBJECTIVE, MESURABLE donc acceptable par tous. La méthodologie du contrôle qualité repose sur la mise en œuvre de tests conduisant à une notation.

Cette approche permet au Titulaire d'envisager le niveau de qualité à atteindre et de décider des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

La comparaison des résultats obtenus par rapport aux objectifs permet de déterminer les mesures correctives à adopter. Le Titulaire s'engage activement à cette mission avec le pilote.

## 8.1 Référentiel Documentaire

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

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

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

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

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

## **8.2 Méthodologie :**

### **8.2.1 Entretien Courant**

Le Titulaire met à disposition de la CCI Nice Côte d'Azur des fiches de poste qui répertorient, hiérarchisent et planifient les opérations à réaliser chaque semaine par les agents.

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

### **8.2.2 Entretiens Périodiques et Ponctuels :**

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

Ce planning est sujet à approbation par le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur.

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

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

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

Si besoin, le Titulaire a la possibilité de modifier ce planning en respectant un délai de quinze jours calendaires avant la date prévisionnelle.

Toutefois cette modification ne doit pas entraîner un report de la prestation de plus de quinze jours par rapport à la date initialement prévue.

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

## **8.3 Traçabilité :**

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

Ces informations sont transmises au Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur lors des réunions mensuelles et de comité de pilotage.

## **ARTICLE 9. Moyens matériels à mettre en œuvre par le Titulaire**

---

### **9.1 Fourniture et qualité des matériels :**

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

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

Le Titulaire doit les présenter au Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

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

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

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

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

Le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur se garde le droit d'obliger l'entreprise à changer ou augmenter le matériel disponible sur un site si un manque évident de qualité était à constater.

Le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

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

## **9.2 Produits et fournitures consommables :**

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

Le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

Cette liste est accompagnée des éléments suivants :

Notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits, leur conformité aux normes NF environnement ou équivalent, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation (fiche de données de sécurité environnementale ou fiche en 16 points)

Procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensioactifs

Certificats de conformité à la loi sur l'eau, au respect de l'environnement et de la réglementation affectant les rejets à l'égout.

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

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

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

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

Le Titulaire s'engage à mettre en place les produits tels qu'ils sont définis dans son offre. Le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur se réserve le droit :

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

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



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

### **9.3 Contenants étiquetés :**

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

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

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

## **ARTICLE 10. SÉCURITÉ :**

---

Le Titulaire s'engage à communiquer au Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur les éléments suivants ou à réaliser les opérations énoncées ci-après.

### **10.1 Analyse des risques professionnels (document unique) :**

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

### **10.2 Plan de prévention :**

Conformément à la réglementation en vigueur (décret du 20/02/92 n° 92158), il est mis en place un plan de prévention entre la CCI Nice Côte d'Azur et le Titulaire.

De manière générale, le Titulaire applique l'ensemble des mesures de prévention jugées nécessaires pour la santé et la sécurité des travailleurs, visiteurs et utilisateurs des locaux gérés par la CCI Nice Côte d'Azur.

Chaque fois que cela est nécessaire, le Titulaire doit, à ses frais et après approbation du Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur placer des barrages ou déviations par des panneaux signalétiques et prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites.

En cas de carence du Prestataire ou en cas de danger, le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile, aux frais du Prestataire, sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Prestataire en cas d'accident.

La CCI Nice Côte d'Azur a la liberté de faire cesser immédiatement toute prestation jugée dangereuse et non sécurisée pour les visiteurs, usagers des locaux ou personnel du Prestataire. Le non-respect des mesures de sécurité et de prévention ou du plan de prévention peut entraîner la résiliation du contrat.

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

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

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

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



Dans ce plan de prévention et pour compléter les exigences du référentiel documentaire (**Article 8** et suivants du CCTP), le Titulaire tiendra à la disposition du Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur, et sur simple demande verbale :

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

### **10.3 Formation à la sécurité :**

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

### **10.4 Habilitations et formations :**

Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer, au Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur, les différentes procédures d'habilitation.

Exemples d'activités à risques :

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

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

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

Le Titulaire doit fournir les plans de formation de son personnel sur site sur simple demande verbale du Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur.

### **10.5 Poste travailleur isolé :**

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

## 10.6 Signalement d'anomalie(s) :

L'entreprise doit informer le Pilote de la CCI Nice Côte d'Azur de toutes les difficultés dans l'exécution des prestations.

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

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

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

## ARTICLE 11. DÉVELOPPEMENT DURABLE et RSE

---

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

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

### 11.1 Tri sélectif et enlèvement des déchets :

Ce marché possède une procédure de tri sélectif. Afin de respecter les méthodes de tri sélectif à la source mise en place dans l'établissement, le Titulaire veille au bon ordre de la collecte des déchets de bureau.

Le Titulaire se conforme à la réglementation en vigueur et en particulier :

- Au règlement sanitaire départemental,
- A la loi du 15/07/75 n°75-633 relative à l'élimination des déchets et récupération des matériaux

Dans les bureaux, les salles de réunions toutes les corbeilles à papier sont vidées. Les déchets de bureaux autres que ceux contenus dans lesdites corbeilles (cartons, documents périmés, etc....), ne sont enlevés que sur indication particulière.

Le Titulaire est responsable du respect de la confidentialité des documents évacués.

Dans les salles de représentation, le prestataire doit enlever les déchets qu'il pourrait y avoir sur les fauteuils, et entre ceux-ci. Dans les espaces sanitaires, les poubelles sont vidées et nettoyées.

Pour ce faire, il s'équipe de chariots à multi-sacs de couleurs différentes et fait plusieurs collectes et déplacements jusqu'à la zone de stockage container extérieure si besoin :

- 1 sac plastique (si possible transparent ou blanc) pour les papiers et cartons
- 1 sac plastique (si possible noir) pour les déchets non valorisables.

Le remplacement des sacs poubelles dans les corbeilles est effectué chaque fois que cela est nécessaire. La fourniture des sacs poubelles n'est pas à la charge du Titulaire (voir chapitre « consommables » ci-après)

Les emballages spéciaux nécessaires pour l'évacuation des garnitures périodiques pour les sanitaires femmes font l'objet d'un contrat spécifique géré par la CCINCA et ne sont donc pas à charge du présent marché.

De même la collecte des déchets de type emballages recyclables n'est pas à charge du Titulaire. Les agents de la CCI déposent leurs déchets directement dans les conteneurs à disposition dans la cour. Le Titulaire fait de même pour les emballages de ses produits d'entretien.

Sur les terrasses des étages, devant les entrées (parvis)et aux abords des bâtiments, les équipements type cendriers et poubelles, sont vidés. Les déchets type papiers gras, paquets de cigarettes, etc. sont ramassés. Les déchets des cendriers doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.

Les déchets sont stockés dans des conteneurs spécialement prévus à cet effet selon leur catégorie :

- Container jaune : emballages recyclables,
- Bleu : papier et carton,
- Vert : tous les autres déchets.

Le Titulaire du présent marché a la charge d'acheminer TOUS les déchets issus du nettoyage des locaux, du vidage des corbeilles, etc. sur une des deux zones de stockage des conteneurs et de remplir ces derniers en respectant les consignes de tri.

### 11.2 Respect de l'environnement

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

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

Le titulaire s'attache à utiliser des produits répondant à ces normes pour **au moins 85 %** des quantités utilisées. Il doit en outre recevoir l'agrément préalable de la CCI Nice Côte d'Azur avant toute utilisation.

Dans le cadre du nettoyage des sites, le **Titulaire** doit prendre en compte la politique environnementale des exploitants, dont les exigences principales sont :

Sujets	Cibles	Exigences
Déchets	- Déchets produits par les prestataires extérieurs	Avoir une approche globale de la gestion des déchets, tous déchets confondus La centralisation de la gestion des déchets permet d’avoir une vue précise de la situation.
Sécurité / sécurité	Produits, pièces Déchets liquides Déchets toxiques Consommation énergétique pour execution	Mise en place de procédures Description de la démarche environnementale des prestataires et de leur proposition d’application sur site Mise en cohérence des contraintes du prestataire avec les contraintes du site.
Interventions et travaux	Produits, pièces Déchets liquides Déchets toxiques Consommation énergétique pour execution	Mise en place de procédures Description de la démarche environnementale des prestataires et de leur proposition d’application sur site Mise en cohérence des contraintes du prestataire avec les contraintes du site.

<b>Nettoyage</b>	Produits d'entretien, consommables	Mise en place de procédures
	Déchets liquides	Description de la démarche environnementale du prestataire et de sa
	Déchets toxiques	proposition d'application sur site
	Consommation énergétique pour execution	Mise en cohérence des contraintes du prestataire avec les contraintes du site.

Le **Titulaire** doit participer activement à l'évolution de cette démarche en accompagnement les exploitants, d'une part en étant force de proposition et d'autre part en intégrant les évolutions des exigences apportées par les exploitants.

En particulier il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le prestataire doit sensibiliser ses agents sur les économies d'énergie et de fluide.

### **11.3 Gestion des eaux usées :**

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

### **11.4 Sensibilisation des salariés aux économies de fluides et d'énergie :**

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

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

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

### **11.5 Responsabilité d'Entreprise**

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