

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P.)

Marché d'entretien et de nettoyage des locaux et de la vitrerie de l'Hôtel Consulaire et du Centre Consulaire de Formation / EMISA

**CENTRE CONSULAIRE DE FORMATION
(Bâtiment, parking souterrain et espace cafétéria)**

**HOTEL CONSULAIRE
(Bâtiment, parking souterrain, archives et prestation remplacement personnel ménage de la CCI)**

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| PREAMBULE | 3 |
| 1- DÉSIGNATION DES LIEUX ET DES LOCAUX DU CENTRE CONSULAIRE DE FORMATION | 3 |
| 2- PLANS | 4 |
| 3- CONCEPTION DU CHANTIER..... | 5 |
| 4- PRESTATIONS FOURNIES AU TITULAIRE..... | 5 |
| 4.1- Eau et électricité | 5 |
| 4-2- Accès aux locaux..... | 5 |
| 5- PERSONNEL AFFECTÉ AUX TRAVAUX..... | 6 |
| 6- PLANIFICATION DES TRAVAUX DE NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX | 7 |
| 6.1. - SURFACES | 7 |
| 6.1.1 Description..... | 7 |
| 6-1-2 Autres..... | 7 |
| 6-1-3 Parking souterrain..... | 7 |
| 6.2. - FRÉQUENCES | 7 |
| 6.2.1 : Marché de base CCF | 7 |
| 7- PLANIFICATION DES TRAVAUX DE VITRERIE INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE DU BATIMENT CCF | 9 |
| 7.1- Vitrerie / encadrement | 9 |
| - Encadrements et tablettes des fenêtres des bureaux et salles de cours, au chiffon humide..... | 9 |
| 8- OPERATIONS DE VERIFICATION | 9 |
| 8.1- Dispositions générales | 9 |
| 8.2- contrôles réguliers ou inopinés | 10 |
| 8.3- contrôles obligatoires..... | 10 |
| 9- DESIGNATION DES LIEUX ET DES LOCAUX DE LA CCI BAYONNE PAYS BASQUE..... | 10 |
| 9.1. – VISITE DES LOCAUX..... | 11 |
| 10- PLANS | 12 |
| 11- CONCEPTION DU CHANTIER..... | 12 |
| 12- PRESTATIONS FOURNIES AU TITULAIRE..... | 13 |
| 12.1- Eau et électricité | 13 |
| 12.2 – Accès aux locaux | 13 |
| 13- PERSONNEL AFFECTE AUX LOCAUX..... | 13 |
| 14- PLANIFICATION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE NETTOYAGE DES LOCAUX | 14 |
| 14.1 – Surfaces..... | 14 |
| 14.2 – Fréquences | 14 |
| 15- PLANIFICATION DE LA PRESTATION DE VITRERIE INTERIEURE ET EXTERIEURE ... | 18 |
| 16- OPÉRATIONS DE VÉRIFICATIONS | 19 |
| 16.1 – Dispositions générales | 19 |
| 16.2 – Contrôles réguliers ou inopinés | 19 |

PREAMBULE

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P) stipule les conditions applicables aux travaux d'entretien/nettoyage et de vitrerie des bâtiments et des locaux du **Centre Consulaire de Formation** (dont les activités sont la Formation initiale (KEDGE Bachelor - campus de Bayonne) et la Formation professionnelle continue) et de **l'Hôtel Consulaire** (bâtiment, parking souterrain, archives et prestation de remplacement du personnel de ménage de la CCI).

Les bâtiments sont fermés les jours fériés et les jours de RTT employeurs (en moyenne 6 jours par an).

Des conditions particulières seront applicables aux locaux de la cafétéria CCI et du parking souterrain.

Des plans généraux sont fournis aux candidats, concernant la planification des travaux à effectuer, le prévisionnel d'occupation, les caractéristiques techniques, les prestations de nettoyage et vitrerie de l'Hôtel Consulaire et du Centre de Formation. Chaque candidat appréciera sur place l'étendue et le coût estimé de ces prestations.

Le Centre consulaire de formation et la CCI Bayonne Pays basque sont des établissements consulaires recevant quotidiennement du public : professionnels en formation continue, étudiants, chefs d'entreprises, clients, représentants d'institutions. Les lieux doivent être impérativement conservés quotidiennement dans un état d'hygiène irréprochable.

1- DÉSIGNATION DES LIEUX ET DES LOCAUX DU CENTRE CONSULAIRE DE FORMATION

Les plans ci-joint (plans n°1 sous-sol, plan n°2 – rez-de-chaussée, plan n° 3 – 1er étage et plan n°4 – 2ème étage) indiquent la situation des locaux du Centre Consulaire de Formation – 50/51, allées marines à BAYONNE où seront réalisées les prestations d'entretien, de nettoyage et de vitrerie.

Occupation des locaux :

- Personnel Centre Consulaire de Formation : 15 personnes en permanence.
- 250 personnes / jour entre septembre et décembre (hors vacances scolaires)
- 150 personnes/jour entre janvier et mai (hors vacances scolaires)
- Des cours ou bien des événements ponctuels peuvent se tenir certains soirs au-delà de 20h. Le CCF en informera systématiquement en amont le Responsable des équipes du prestataire.
- Sur la période de juillet – août + les 2 semaines fin décembre, la fréquentation cliente est marginale, période d'entretien approfondi du bâtiment (ex : shampouinage des moquettes dans certaines salles de cours) dans la perspective de la rentrée de septembre et de janvier.

Le Centre consulaire de formation comporte 4 niveaux, du sous-sol au 2^{ème} étage

Niveau R - 1

- ♦ Lieux de circulation : 2 rangées d'escalier (vers niveau 0)
- ♦ Parking souterrain
- ♦ Locaux techniques

Niveau 0 (Rez-de-chaussée)

- ♦ Hall d'accueil
- ♦ Cabine ascenseur
- ♦ Espace restauration : tables hautes / tabourets hauts – Meuble avec 2 poubelles – 2 micro-ondes
- ♦ Local technique (stockage chariot, consommables et produit d'entretien)
- ♦ Bureaux (9) : R1, R1bis, R3, R3bis, R3ter, R4, R5, R11, R13
- ♦ Amphithéâtre (2) : R6 et R18 (amphi LARRAN)
- ♦ Salle informatique (1) : R14
- ♦ Salle de cours (6) : R7, R8, R8bis, R9, R10, R12, R15/R16
- ♦ Salle de pause (1) : R2
- ♦ R17 : local cuisine/vaisselle (1)
- ♦ Réserves (3) : en face de la salle R15
- ♦ Lieux de circulation
- ♦ Escaliers - Terrasses - Couloirs de circulation extérieurs
- ♦ Sortie de secours côté BAB
- ♦ Sanitaires 2H / 2F : 10 blocs
- ♦ Sanitaire handicapé : 1 bloc

- ♦ Espace restauration ETENALDIA de la CCI Bayonne Pays basque

- ♦ Espace extérieur / terrasse

Niveau R + 1

- ♦ Escaliers depuis rez-de-chaussée
- ♦ Lieux de circulation
- ♦ Bureaux (7) : 118, 100, 101, 102, 104, 113, 114
- ♦ Mini amphi (2) : 105 et 106
- ♦ Salle de documentation/médiathèque : 103
- ♦ Salle de cours (6) : 107, 108, 110, 111/112, 115/116,
- ♦ Escalier de secours côté BAB
- ♦ Sanitaires 2 H / 2F : 8 blocs

Niveau R + 2

- ♦ Patio
- ♦ Lieux de circulation
- ♦ Salles de cours (4) : 201, 202, 203, 204
- ♦ Salle 205 : bureaux avec 1 sanitaire + 1 douche
- ♦ Sanitaires 1H / 1F : 3 blocs
- ♦ Escalier de secours côté BAB
- ♦ Escalier de secours (colimaçon intérieur)

2- PLANS

Voir annexes

Des modifications ultérieures sont susceptibles d'intervenir dans la répartition des locaux concernés, d'une modification modulaire permise par le choix des cloisons mobiles, ou pour toute autre transformation concernant la nature des matériaux d'origine, et des sols notamment.

De même, ne devront pas être exclus les cas d'augmentation ou de diminution des surfaces à traiter.

Dans toutes ces éventualités, la Chambre de Commerce et d'industrie de Bayonne Pays Basque s'engage à en informer la personne référente du prestataire retenu et à lui fournir un descriptif des nouveaux lieux d'intervention.

3- CONCEPTION DU CHANTIER

Les prestations demandées ont pour objectif d'assurer à l'intérieur et à l'extérieur des locaux des conditions d'hygiène et de propreté pour le personnel qui y travaille, ainsi que pour les étudiants, les stagiaires, les intervenants et tout visiteur dans le cadre des interventions précisées dans le planning.

Elles ont également pour but de contribuer à maintenir les lieux en parfait état de conservation.

En ce qui concerne les extérieurs, le hall d'accueil, les couloirs de circulation / coursives, les sanitaires, les dégagements et d'une façon générale les parties communes, l'aspect de confort apparent inhérent à la qualité de la construction devra être maintenu par un service approprié.

Les fréquences ont été choisies en conséquence, en tenant compte à la fois de la composition des matériaux à traiter, de leur surface et du taux d'occupation.

4- PRESTATIONS FOURNIES AU TITULAIRE

4.1- Eau et électricité

Les fournitures d'énergie électrique et d'eaux chaude et froide nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par le CCF.

Nb : Le personnel ne devra en aucun cas utiliser les installations téléphoniques du CCF sauf pour des appels d'urgence.

4-2- Accès aux locaux

Les bâtiments du CCF sont pourvus d'un système anti-intrusion. Une information sera communiquée au Titulaire sur les conditions d'accès.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour l'exécution des opérations de nettoyage, d'entretien et de vitrerie, le CCF met à disposition du Titulaire des jeux de clés, les codes d'accès et d'alarme. Une passe d'accès au parking souterrain en fonction des besoins est également fournie sur demande. Le CCF fournira les clés et le code d'accès dans la limite maximale d'un jeu par agent intervenant sur le site.

Chaque matin, du lundi au vendredi, l'alarme devra être désactivée par le ou les agents d'entretien. **Les portes d'accès (tourniquets) devront être ouverts (côtés BAB et Adour) à 7h30 et l'éclairage devra être réajusté si nécessaire.**

La remise des clés sera assurée par le représentant de la CCI au titulaire ou à son représentant contre récépissé, le jour de la prise en main du chantier. Le Titulaire prendra en charge la responsabilité de ces jeux de clés et en assumera toutes les conséquences en cas de non-respect des règles de garde et d'utilisation.

En cas de perte, de vol ou de destruction, le Titulaire avisera aussitôt le Représentant de la CCI des exemplaires manquants. Dans ce cas, le remplacement des serrures et/ou des barilletts et/ou

des clefs sera à la charge du Titulaire au prix en vigueur. Les glaces, verres ou tout objet brisé au cours des travaux de nettoyage doivent être aussitôt remplacés aux frais du Titulaire.

En cas de déclenchement des alarmes de façon involontaire, les personnels de service doivent respecter la procédure transmise par le CCF.

En cas de résiliation ou au terme du marché, le Titulaire est tenu de remettre au Responsable du CCF l'ensemble des moyens d'accès qui lui aura été confié.

5- PERSONNEL AFFECTÉ AUX TRAVAUX

Le personnel affecté aux travaux de nettoyage, d'entretien et de vitrerie devra se montrer irréprochable au niveau :

- du comportement,
- de la présentation (blouse de travail à l'effigie de la société),
- de la courtoisie vis-à-vis de nos clients et du personnel du CCF.

Le prestataire retenu s'engage à fournir à ses équipes de travaux :

- du matériel en parfait état de fonctionnement
- des consommables et produits d'entretien en quantité suffisante et adaptés aux exigences de sécurité et de préservation de l'environnement définis par la CCI Bayonne Pays basque.

Chaque agent devra, par le biais d'une fiche de passage, effectuer un relevé quotidien des lieux de ses interventions. Une fiche de passage devra également être apposée sur les portes intérieures des sanitaires et complétée quotidiennement.

Un cahier de liaison devra être mis à disposition des agents par le Titulaire du marché afin de notifier toute remarque en lien avec le déroulement des travaux.

Le Titulaire du marché et le Responsable de la CCI devront quotidiennement lire et viser ces cahiers dans lesquels seront portées toutes les directives et observations relatives à l'exécution des prestations (consigne particulière, mauvaise exécution, inexécution, etc.).

Ils devront également y porter leurs propres observations, rendre compte des incidents, anomalies ou dysfonctionnements constatés dans les locaux lors de l'exécution des prestations de nettoyage, et notamment :

- Matériels détériorés ou volés,
- Installations défectueuses (fuite d'eau, panne, évier ou sanitaire bouché, ampoules grillées...).

Ce cahier n'a pas pour objectif de lister quotidiennement le travail à faire mais est destiné à signaler des faits ou demandes exceptionnels.

Dans le cas d'objets trouvés, ceux-ci devront être déposés au Bureau 100 et signalés dans le cahier de liaison.

En cas de difficulté, le personnel de la société retenue devra en référer uniquement à son manager au sein de la société retenue. Ce dernier devra contacter ensuite Mme Aude BONToux (direction des Équipements) pour évoquer les points concernés.

L'encadrement du prestataire retenu y compris son suppléant, clairement identifié, aura un contact permanent avec le responsable désigné par la Chambre de commerce et d'industrie de Bayonne Pays Basque. **Des rendez-vous planifiés entre le référent de la société et Mme Aude BONToux devront être assurés afin de faire un état des lieux et planifier les travaux**

à mener en priorité (au minimum en fin d'année et avant la rentrée de septembre). Des contrôles inopinés pourront avoir lieu.

6- PLANIFICATION DES TRAVAUX DE NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX

6.1. - SURFACES

6.1.1 Description

Est annexée au présent document un relevé des lieux, de leur affectation et de la nature de la surface au sol. Il appartient toutefois à l'entreprise d'en apprécier les mesures.

6-1-2 Autres

| | |
|---------------------|--------------------|
| Escalier de secours | 140 m ² |
| Terrasse extérieure | 100 m ² |

6-1-3 Parking souterrain

| | |
|---------|----------------------|
| surface | 2.095 m ² |
|---------|----------------------|

6.2. - FRÉQUENCES

Le choix des fréquences de traitement est fait en fonction des critères de conception déjà cités, mais aussi en termes économiques, le coût général étant lié à ces fréquences.

Elles seront en conséquence appelées à être modifiées ultérieurement, soit dans le sens d'une amélioration qualitative par des actions plus rapprochées, soit au contraire par des réductions de temps alloué selon des choix à définir en temps opportun.

Un relevé des lieux et de leur affectation est annexé au présent document. L'occupation du Centre Consulaire de Formation est aujourd'hui de 100% de septembre à décembre et de 50% de janvier à juin. Le profil des occupants des lieux correspond à une quinzaine d'employés permanents, et une fréquentation moyenne de 250 personnes par jour en période haute.

D'une manière générale, les grandes lignes suivantes ont été adoptées :

6.2.1 : Marché de base CCF

a) Interventions journalières sur 5 jours

Les travaux devront être achevés **au plus tard à 8 heures du matin**, avant l'arrivée du personnel et des clients du CCF.

Ces travaux seront réalisés quotidiennement :

- Nettoyage et désinfection des sanitaires (sols, lavabos, cuvettes WC, robinetteries, miroirs)
- Mise en place des fournitures sanitaires (savon, papier hygiénique, etc...) et salles de cours (rouleaux de papier, spray nettoyant tableaux blancs)
- Mise à blanc des tableaux muraux (utilisation d'un spray spécifique laissé à disposition dans toutes les salles)
- Vidage des poubelles des salles de cours et des bureaux.

Ces travaux seront réalisés 2 fois par semaine :

- Nettoyage (aspiration/lavage) des sols des bureaux et salles de cours au RDC, R+1 et R+2.
- aspiration, lavage de la cabine d'ascenseur

- aspiration du sol du hall RDC et des lieux de circulation 1^{er} étage
- Aspiration du sol de l'espace restauration ETENALDIA

b) Interventions hebdomadaires

- Nettoyage et désinfection des téléphones sur les bureaux
- Dépoussiérage des postes informatiques sur les bureaux
- dépoussiérage des tablettes de fenêtres des bureaux et des salles de cours
- *lavage du sol du hall RDC et des lieux de circulation 1^{er} étage*
- *dépoussiérage des rampes d'escalier RDC au R+2*
- aspiration/lavage des couloirs de circulation (2^{ème} étage)
- Nettoyage du mobilier de bureaux et salle de cours : tables et bureaux individuels, avec les produits adaptés.
- lavage du sol de l'espace restauration ETENALDIA

NOTA : *Chaque prestation réalisée devra être consignée sur un registre mis à disposition par l'entreprise.*

c) Interventions bimensuelles

- Enlèvement des toiles d'araignées hall RDC, bureaux, salles de cours, couloirs de circulation RDC au R+2, espace restauration ETENALDIA

d) Interventions mensuelles

- Lavage des sols durs à l'autolaveuse (rez-de-chaussée, 1^{er} et 2^{ème} étage)
- Nettoyage des parois murales et portes des sanitaires RDC au R+2
- Aspiration des sols des locaux techniques

e) Interventions semestrielles

- Nettoyage des panneaux de façade du bâtiment et des bandeaux aluminium, des poteaux métalliques (toiles d'araignées...).
- lavage des sols des locaux techniques, dépoussiérage et enlèvement des toiles d'araignées
- Nettoyage des sols du parking souterrain (planning à définir avec l'entreprise retenue)

Conditions particulières d'intervention :

En cas de manifestation/événement particulier ou extraordinaire, l'information d'occupation des salles sera transmise au responsable de la société retenue par mail dans un délai d'une semaine avant la date prévue. (nettoyage systématique de ces salles).

Le degré d'occupation de ces locaux est variable à cause de leur affectation (auditorium, salles de cours, salles de réunion). Il n'est donc pas nécessaire de prévoir un programme quotidien, mais une action qui sera fonction de l'utilisation des salles précitées, avec préavis suffisant.

Le relevé d'affectation des lieux/salles en fonction de leur utilisation annexée au présent document permettra d'identifier les interventions prioritaires en fonction des périodes. Elle portera principalement sur un dépoussiérage à l'aspirateur des moquettes ou lavage des sols PVC et le complément de nettoyage nécessaire pour le mobilier et les tableaux blancs.

On remarquera que certains matériels informatiques, audiovisuels (vidéoprojecteurs, écran de projection) et pédagogiques sont fragiles, ou même soumis à risques de vols, le personnel du prestataire devra leur accorder une attention particulière.

L'entreprise disposera des clés nécessaires à l'accès dans l'ensemble des locaux. Elle devra accorder une attention toute particulière à ces clés et à l'usage de celles-ci par son personnel.

Une passe d'accès au parking souterrain pourra être remis à l'entreprise sur demande spécifique.

La fourniture des consommables (papier hygiénique, savon, essuie main, papier salle de cours, pochettes hygiène, sprays tableau blanc) dont la qualité devra correspondre au niveau attendu sera à la charge de l'entreprise retenue qui en assurera l'installation quotidienne, sans risquer d'en manquer.

Les distributeurs sanitaires, salles de cours, savon et essuie main devront être avec un bouton poussoir (et non une clé) pour faciliter leur remplissage.

Un local spécifique sera affecté à l'entreprise retenue pour en assurer le stockage.

7- PLANIFICATION DES TRAVAUX DE VITRERIE INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE DU BATIMENT CCF

7.1- Vitrerie / encadrement

a) Interventions hebdomadaires

- Encadrements et tablettes des fenêtres des bureaux et salles de cours, au chiffon humide

b) Interventions trimestrielles

- vitrerie intérieure : faces intérieures et extérieures des bureaux et salles de cours du centre de formation (*rez-de chaussée, 1^{er} et 2^{ème} étage*)

c) Interventions semestrielles

- vitrerie extérieure : faces intérieures et extérieures de l'espace restauration ETENALDIA
- vitrerie extérieure : faces intérieures et extérieures des bureaux et salles de cours (*rez de chaussée, 1^{er} et 2^{ème} étage, y compris stores vénitiens*)

***NOTA :** Chaque prestation réalisée devra être consignée sur un registre mis à disposition par l'entreprise.*

8- OPERATIONS DE VERIFICATION

8.1- Dispositions générales

Les vérifications quantitatives et qualitatives sont effectuées dans les conditions prévues aux articles 27 et 28.1 du CCAG-FCS.

Les contrôles effectués par la CCI ou le CCF ne se substituent pas aux contrôles réguliers que doit effectuer le Titulaire pour s'assurer que le niveau des prestations correspond bien au résultat demandé.

8.2- contrôles réguliers ou inopinés

La CCIBPB ou le CCF effectueront des contrôles réguliers ou inopinés pour vérifier la bonne exécution des prestations.

S'il ressort de ces contrôles que la qualité des prestations ne correspond pas à celle attendue, la CCI ou le CCF demanderont au Titulaire un contrôle sur site immédiat. Le titulaire sera prévenu par mail.

La CCI ou le CCF vérifieront régulièrement l'approvisionnement en consommables des différents lieux. Tout manquement sera signalé au Titulaire par mail ou courrier et devra être résolu sans délai, sous peine de pénalités.

8.3- contrôles obligatoires

Un contrôle pouvant porter sur un ou plusieurs sites choisis par le Responsable CCI ou CCF sera effectué tous les mois pour le ménage et tous les trimestres pour la vitrerie, en présence du Titulaire ou de son représentant. Le Titulaire en sera prévenu une semaine à l'avance. Ce contrôle s'effectuera par le biais d'un document intitulé « fiche de contrôle » qui déterminera les manquements constatés ou la bonne exécution des prestations et conditionnera la note requise. Les éléments contrôlés se verront appliquer une note comprise entre 0 et 2, soit :

0 = non fait

1 = mode opératoire non respecté et résultats non satisfaisants

2 = conforme au cahier des charges

Cette fiche sera signée conjointement par les deux parties.

Cette fiche devra permettre au Titulaire de recadrer, si nécessaire, la qualité de la prestation fournie notamment par rapport aux éléments contrôlés ne donnant pas satisfaction.

Si deux contrôles mensuels (ménage) ou trimestriels (vitrerie) successifs sont déclarés globalement non satisfaisants (mode opératoire non respecté et résultats non satisfaisants), des pénalités s'appliqueront.

Dans tous les cas, le Titulaire devra prendre les mesures nécessaires pour pallier l'ensemble des insuffisances constatées.

9- DESIGNATION DES LIEUX ET DES LOCAUX DE LA CCI BAYONNE PAYS BASQUE

PREAMBULE :

Le présent document stipule les conditions applicables aux travaux d'entretien, de nettoyage et de vitrerie du bâtiment de l'Hôtel Consulaire (bâtiment, parking souterrain, archives et prestation de remplacement du personnel de ménage de la CCI). Il comprend en particulier les caractéristiques techniques des lieux, des travaux ainsi que le contenu et la planification des travaux à effectuer. Les prestations de ménage peuvent se faire avant 8h ou après 17h30. Les bâtiments sont fermés les jours fériés et les jours de RTT employeurs (en moyenne 6 jours par an).

Occupation des locaux : Personnel CCI Hôtel Consulaire : 70 personnes en permanence et locataires de bureaux/ visiteurs : env. 250 personnes / jour.

9.1. – VISITE DES LOCAUX

La CCI Bayonne Pays Basque comporte 6 niveaux, du sous-sol au 4ème étage.

Niveau R-1

- ♦ Sanitaires H/F + douches sous-sol
- ♦ Couloirs de circulation
- ♦ 3 salles d'archives
- ♦ Atelier technique
- ♦ Logement

Niveau 0 (rez de chaussée)

- ♦ Banque d'accueil
- ♦ Sas d'entrée
- ♦ Hall circulation
- ♦ Trémie escalier principal
- ♦ Ascenseur
- ♦ Escalier de secours
- ♦ Sanitaires H/F/PMR
- ♦ Bureaux
- ♦ Salles de réunion + cabine acoustique et régie
- ♦ Auditorium, régies, sas et hall auditorium

Niveau R+1

- ♦ Bureaux
- ♦ Couloirs de circulation, palier
- ♦ Trémie escalier principal
- ♦ Ascenseur
- ♦ Escalier de secours
- ♦ Sanitaires H/F
- ♦ Local ménage
- ♦ Local électrique

Niveau R+2

- ♦ Bureaux
- ♦ Couloirs de circulation, palier
- ♦ Sanitaires H/F/PMR

- ♦ Local électrique
- ♦ Local ménage
- ♦ Trémie escalier principal
- ♦ Ascenseur
- ♦ Escalier de secours
- ♦ Local électrique

Niveau R+3

- ♦ Bureaux
- ♦ Couloirs de circulation, palier
- ♦ Trémie escalier principal
- ♦ Ascenseur
- ♦ Escalier de secours
- ♦ Sanitaires H/F
- ♦ Local stockage informatique
- ♦ Salle reprographie
- ♦ Local serveur 1
- ♦ Local serveur 2

Niveau R+4

- ♦ Bureaux
- ♦ Couloirs de circulation, palier
- ♦ Sanitaires H/F

10- PLANS

Les plans fournis aux candidats (sous-sol, Rez de Chaussée, R+1, R+2, R+3) indiquent la situation des locaux de la CCIBPB où seront réalisées les prestations de nettoyage, entretien et vitrerie. Chaque candidat appréciera sur place l'étendue et le coût estimé de ces prestations.

11- CONCEPTION DU CHANTIER

Les travaux d'entretien/nettoyage et de vitrerie doivent être effectués conformément aux règles de l'art et aux prescriptions mentionnées dans ce CCTP. Le Titulaire est tenu d'une obligation contractuelle de résultat quant à la bonne exécution des prestations, objet du marché.

Ainsi, le Titulaire doit maintenir les locaux en état constant de propreté sur les plans de l'aspect (impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent les locaux et leurs équipements), du confort (perceptions olfactives, tactiles...), de la propreté (absence ou présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air) et de l'hygiène (assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux).

Il est important de noter que les sites de la CCIBPB sont majoritairement ouverts au public. L'exigence de la CCIBPB quant à la qualité des prestations est en corrélation avec cette

situation d'accueil du public.

Le Titulaire du marché ne pourra se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui pourront être occasionnées par les activités d'exploitation des locaux.

12- PRESTATIONS FOURNIES AU TITULAIRE

12.1- Eau et électricité

Les fournitures d'énergie électrique et d'eaux chaude et froide nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par la CCIBPB.

Nb : Le personnel ne devra en aucun cas utiliser les installations téléphoniques de la CCI sauf pour des appels d'urgence.

12.2 – Accès aux locaux

L'Hôtel Consulaire de la CCIBPB est pourvu d'un système anti-intrusion. Une information sera communiquée au Titulaire sur les conditions d'accès de chaque site.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour l'exécution des opérations de nettoyage, la CCIBPB mettra à disposition du Titulaire des jeux de clés, codes d'accès et d'alarme. La CCIBPB ne fournira ce jeu de clés que dans la limite maximale d'un jeu par agent présent sur les sites.

La remise des clés sera assurée par le représentant de la CCIBPB au titulaire ou à son représentant contre récépissé.

Le Titulaire prendra en charge la responsabilité de ces jeux de clés et en assumera toutes les conséquences en cas de non-respect des règles de garde et d'utilisation.

En cas de perte, de vol ou de destruction, le Titulaire avisera aussitôt la CCIBPB des exemplaires manquants. Dans ces cas, le remplacement des serrures et/ou des barilletts et/ou des clefs sera à la charge du titulaire au prix en vigueur. Les glaces, verres ou tout objet brisé au cours des travaux de nettoyage doivent être aussitôt remplacés aux frais du Titulaire. En cas de déclenchement des alarmes de façon involontaire, les personnels de service doivent respecter la procédure transmise par la CCIBPB.

En cas de résiliation ou au terme du marché, le Titulaire est tenu de remettre à la CCIBPB l'ensemble des moyens d'accès qui lui aura été confié.

Le Titulaire s'engage à assurer quotidiennement l'extinction des lumières ainsi que la fermeture des portes et fenêtres avant de quitter les lieux.

13- PERSONNEL AFFECTE AUX LOCAUX

Le personnel affecté aux travaux de nettoyage, d'entretien et de vitrerie devra se montrer irréprochable au niveau :

- du comportement,
- de la présentation (blouse de travail à l'effigie de la société),
- de la courtoisie vis-à-vis de nos clients et du personnel de la CCI.

Le prestataire retenu s'engage à fournir à ses équipes de travaux :

- du matériel en parfait état de fonctionnement
- des consommables et produits d'entretien en quantité suffisante et adaptés aux exigences de sécurité et de préservation de l'environnement définis par la CCI Bayonne Pays basque.

Chaque agent devra, par le biais d'une fiche de passage, effectuer un relevé quotidien des lieux de ses interventions. Une fiche de passage devra également être apposée sur les portes intérieures des sanitaires et complétée quotidiennement.

Un cahier de liaison devra être mis à disposition des agents par le Titulaire du marché afin de notifier toute remarque en lien avec le déroulement des travaux.

Le Titulaire du marché et le Responsable de la CCI devront quotidiennement lire et viser ces cahiers dans lesquels seront portées toutes les directives et observations relatives à l'exécution des prestations (consigne particulière, mauvaise exécution, inexécution, etc.).

Ils devront également y porter leurs propres observations, rendre compte des incidents, anomalies ou dysfonctionnements constatés dans les locaux lors de l'exécution des prestations de nettoyage, et notamment :

- Matériels détériorés ou volés,
- Installations défectueuses (fuite d'eau, panne, évier ou sanitaire bouché, ampoules grillées...).

Ce cahier n'a pas pour objectif de lister quotidiennement le travail à faire mais est destiné à signaler des faits ou demandes exceptionnels.

Dans le cas d'objets trouvés, ceux-ci devront être déposés à l'accueil et signalés dans le cahier de liaison.

En cas de difficulté, le personnel de la société retenue devra en référer uniquement à son manager au sein de la société retenue. Ce dernier devra contacter ensuite Mme Aude BONTOUX (direction des Équipements) pour évoquer les points concernés.

L'encadrement du prestataire retenu y compris son suppléant, clairement identifié, aura un contact permanent avec le responsable désigné par la Chambre de commerce et d'industrie de Bayonne Pays Basque. **Des rendez-vous planifiés entre le référent de la société et Mme Aude BONTOUX devront être assurés afin de faire un état des lieux et planifier les travaux à mener en priorité (au minimum en fin d'année et avant la rentrée de septembre). Des contrôles inopinés pourront avoir lieu.**

14- PLANIFICATION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE NETTOYAGE DES LOCAUX

14.1 – Surfaces

Voir plans

14.2 – Fréquences

14.2.1 - Ménage RDC

Nature des travaux :

- Marbre des parties communes (couloirs et escaliers du sous-sol au 4^{ème} étage)
- Banque, bureaux et plexi de l'Accueil, salle d'attente, hall général y compris hall devant les salles de réunion, hall de l'auditorium)
- Salles de réunion (y compris cabine ETXOLA) selon planning de réservation des salles de

réunion et bureaux du CFE

- Sanitaires (bloc hommes, bloc femmes, 2 wc handicapés)
- cabines d'ascenseurs (2) et monte-charge (1)

Interventions journalières (du lundi au vendredi)

- Aspiration des sols (accueil, bureaux CFE, hall circulation)
- Sas d'entrée (les deux + sas entrée auditorium quand il est réservé) : aspiration et tourner tapis
- Dépoussiérage et nettoyage de la banque d'accueil (+ vitres plexi hygiaphones) et meubles de la salle d'attente
- Nettoyage et désinfection des sanitaires (sols, lavabos, cuvettes WC, robinetteries, miroirs)
- Mise en place des fournitures sanitaires (savon, papier hygiénique, essuie-mains, etc...)
- Dépoussiérage des escaliers du R-1 au R+4
- Enlever la poussière sur les marches qui mènent au sous-sol (escaliers du hall de l'auditorium et en face des ascenseurs) ainsi que sur les bordures des espaces verts sous les escaliers
- pour les salles de réunion (y compris cabine ETXOLA) et auditorium (selon planning de location transmis d'une semaine sur l'autre) :
 - ✓ Enlever la poussière et passer l'aspirateur,
 - ✓ Chiffon humide sur les plateaux des tables,
 - ✓ Nettoyer les tablettes des fenêtres au chiffon humide,
 - ✓ Vider et nettoyer les poubelles,
 - ✓ Effacer et laver les tableaux avec produit adapté
- Pour les bureaux de l'accueil et du CFE :
 - ✓ Enlever la poussière et passer l'aspirateur,
 - ✓ Vider et nettoyer les poubelles,

Interventions bi-hebdomadaires

- ✓ Lavage des sols du hall et des bureaux du CFE
- ✓ Aspiration/lavage cabines d'ascenseurs (miroirs, sols, traces de doigts sur les parois)
- ✓ Aspiration des escaliers et couloirs tous niveaux,

Interventions hebdomadaires

- ✓ Nettoyer les tablettes et encadrements des fenêtres au chiffon humide,
- ✓ Dépoussiérage des rampes d'escaliers tous niveaux
- ✓ Nettoyage à l'eau et au détergent des autres portes, tables, téléphones, postes informatiques et rebords de fenêtres du CFE.

Interventions bimensuelles

- ✓ Enlèvement des toiles d'araignée hall, couloirs, bureaux CFE

Intervention mensuelles

- ✓ Nettoyage des parois murales et portes des sanitaires

Intervention trimestrielle

- ✓ Nettoyer les portes et cloisons vitrées du CFE,

Intervention semestrielle (planning à définir avec l'entreprise retenue)

- ✓ Nettoyage de l'auditorium : pieds chromés, tablettes

Intervention annuelle

(planning à définir avec l'entreprise retenue)

- Cristallisation du marbre (prévenir au préalable le service entretien). Cette prestation fera l'objet d'un chiffrage distinct sur l'acte d'engagement.

Nota : Quels que soient les travaux à réaliser et leur périodicité de réalisation, en cas d'absence de la personne « titulaire », une 2^{ème} personne devra être impérativement au courant des tâches à réaliser afin que la CCI de Bayonne Pays Basque ne souffre d'aucune interruption de prestations de nettoyage.

14.2.2 - Ménage 1^{er} étage et 2^{ème} étage

Nature des travaux :

- ✓ Moquettes, lino et bolon des couloirs, des bureaux
- ✓ Bureaux des locataires
- ✓ Sanitaires (blocs hommes, blocs femmes et bloc PMR)

Interventions journalières (du lundi au vendredi)

- ✓ Enlever la poussière, aspiration des sols,
- ✓ Vider et nettoyer les poubelles,
- ✓ Nettoyage et désinfection des sanitaires (sols, lavabos, cuvettes WC, urinoirs, robinetteries, miroirs)
- ✓ Mise en place des fournitures sanitaires (savon, papier hygiénique, essuie-mains, etc...)

Interventions bi hebdomadaires

- ✓ laver les sols en lino des bureaux
- ✓ laver les sols bolon des couloirs,

Interventions hebdomadaires

- ✓ Nettoyage à l'eau et au détergent des tables, téléphones, postes informatiques et tablettes/encadrements de fenêtres

Interventions bimensuelles

- ✓ Enlèvement des toiles d'araignée hall, couloirs, bureaux, salles de réunion

Interventions mensuelles

- ✓ Nettoyage des parois murales et portes des sanitaires

Nota : Quels que soient les travaux à réaliser et leur périodicité de réalisation, en cas d'absence de la personne « titulaire », une 2^{ème} personne devra être impérativement au courant des tâches à réaliser afin que la CCI de Bayonne Pays Basque ne souffre d'aucune interruption de prestations de nettoyage.

14.2.3 - Ménage Sous-sol sanitaires, archives et parking souterrain Hôtel Consulaire

Interventions journalières

- ✓ Mise en place des fournitures sanitaires (savon, papier hygiénique, essuie-mains, pochettes hygiéniques etc....)
- ✓ Nettoyage et désinfection des sanitaires : sols, douches et WC (blocs hommes et blocs femmes)

Interventions mensuelles

- ✓ Nettoyage des parois murales et portes des sanitaires

Interventions trimestrielles

(1^{ère} semaine tous les 3 mois – un matin – jour et heure à définir avec la Direction des Equipements)

- ✓ Aspiration sols des 3 salles d'archives et du couloir d'accès aux salles

Interventions semestrielles

(à définir avec l'entreprise retenue)

- ✓ Dépoussiérer les rayonnages des salles d'archives
- ✓ Enlever les toiles d'araignées dans les salles d'archives et couloirs de circulation

(planning à définir avec l'entreprise retenue)

- ✓ Soufflage/aspiration du sol du parking
- ✓ Lavage du sol à la monobrosse du parking

Nota : Quels que soient les travaux à réaliser et leur périodicité de réalisation, en cas d'absence de la personne « titulaire », une 2^{ème} personne devra être impérativement au courant des tâches à réaliser afin que la CCI de Bayonne Pays Basque ne souffre d'aucune interruption de prestations de nettoyage.

14.2.4 - Parties communes :

Nature des travaux :

- ✓ Marbre des parties communes (couloirs, escaliers du sous-sol au 4^{ème} étage)

- ✓ Ascenseurs (au nombre de 3) en inox : cabines et portes extérieures tous étages (du sous-sol au 4ème étage)

Interventions bi hebdomadaires

- ✓ Enlever la poussière, passer l'aspirateur, laver les marbres

Interventions mensuelles

- ✓ Nettoyage marbres des couloirs de circulation, hall et sas audio avec monobrosse

14.2.5 - Prestation Remplacement Personnel de ménage de la CCI

Cette prestation est destinée à remplacer sous 48h la femme de ménage (personnel CCI) en charge du nettoyage à temps partiel des 3^{ème} et 4^{ème} étages pendant ses congés/formations, arrêt maladie, Il devra faire l'objet d'un chiffrage distinct dans l'acte d'engagement par rapport aux interventions de base précédemment énumérées. Aucune notion de périodicité n'est bien évidemment retenue, seule une évaluation réelle "à la prestation" devra être mentionnée, sachant qu'au titre de l'année 2023, elle a droit à 20 jours d'absence (équivalent temps partiel), hors maladie.

Ces prestations, à réaliser du lundi au vendredi sont les suivantes et sont détaillées dans les annexes au CCTP :

- Enlever la poussière, passer l'aspirateur, nettoyer les sols
- Vider et nettoyer les poubelles
- Passer la serpillière sur le carrelage + sanitaires
- Nettoyage des portes et cloisons vitrées
- Nettoyage à l'eau et au détergent des autres portes, des tables, téléphones, postes informatiques et rebords de fenêtres, vestiaires
- Nettoyer et désinfecter les sanitaires

15- PLANIFICATION DE LA PRESTATION DE VITRERIE INTERIEURE ET EXTERIEURE

15-1 – Vitrerie/encadrement Hôtel Consulaire

a) Interventions trimestrielles (planning à définir avec entreprise titulaire)

- ✓ Vitrerie intérieure : faces intérieures et extérieures de toutes les surfaces vitrées du RDC : salles de réunion + les 2 SAS d'entrée (Côté BAB et côté allées Marines) + SAS d'entrée de l'auditorium (Côté allées Marines) et des panneaux miroirs dans la zone assise « accueil » devant le CFE.
- ✓ Nettoyage des garde-corps de l'escalier central

b) Interventions semestrielles (planning à définir avec entreprise titulaire)

- ✓ Vitrerie extérieure : faces intérieures et extérieures des vitres des bureaux et salles de

- réunion, hall auditorium (petites et grandes fenêtres, baies, cadres compris) du RDC au 4^{ème} étage (obligation de s'attacher aux lignes de vie – harnais non fournis). Sens du travail : du 4^{ème} au RDC. Prévenir 24 h avant pour pouvoir lever tous les stores
- ✓ Nettoyage des garde-corps des parvis Nord (Allées Marines) et Sud (BAB)

***NOTA :** Chaque prestation réalisée devra être consignée sur un registre mis à disposition par l'entreprise.*

16- OPÉRATIONS DE VÉRIFICATIONS

16.1 – Dispositions générales

Les vérifications quantitatives et qualitatives sont effectuées dans les conditions prévues aux articles 27 et 28.1 du CCAG-FCS.

Les contrôles effectués par la CCI ne se substituent pas aux contrôles réguliers que doit effectuer le Titulaire pour s'assurer que le niveau des prestations correspond bien au résultat demandé.

16.2 – Contrôles réguliers ou inopinés

La CCIBPB effectuera des contrôles réguliers ou inopinés pour vérifier la bonne exécution des prestations.

S'il ressort de ces contrôles que la qualité des prestations ne correspond pas à celle attendue, la CCI demandera au Titulaire un contrôle sur site immédiat. Le titulaire sera prévenu par mail.

La CCI vérifiera régulièrement l'approvisionnement en consommables des différents lieux. Tout manquement sera signalé au Titulaire par mail ou courrier et devra être résolu sans délai.

16.3 Contrôles obligatoires

Un contrôle pouvant porter sur un ou plusieurs sites choisis par le Responsable CCI ou CCF sera effectué tous les mois pour le ménage et tous les trimestres pour la vitrerie, en présence du Titulaire ou de son représentant. Le Titulaire en sera prévenu une semaine à l'avance. Ce contrôle s'effectuera par le biais d'un document intitulé « fiche de contrôle » qui déterminera les manquements constatés ou la bonne exécution des prestations et conditionnera la note requise.

Les éléments contrôlés se verront appliquer une note comprise entre 0 et 2, soit :

0 = non fait

1 = mode opératoire non respecté et résultats non satisfaisants

2 = conforme au cahier des charges

Cette fiche sera signée conjointement par les deux parties.

Cette fiche devra permettre au Titulaire de recadrer, si nécessaire, la qualité de la prestation fournie notamment par rapport aux éléments contrôlés ne donnant pas satisfaction.

Si deux contrôles mensuels (ménage) ou trimestriels (vitrierie) successifs sont déclarés globalement non satisfaisants (mode opératoire non respecté et résultats non satisfaisants), des pénalités seront appliquées.

Dans tous les cas, le Titulaire devra prendre les mesures nécessaires pour pallier l'ensemble des insuffisances constatées.

Fait à :

Le :

Signature et cachet du candidat habilité :