

**MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**Prestations de nettoyage des locaux et des vitreries de la Chambre du  
Commerce et de l'industrie de Touraine**

**CAHIERS DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES  
C.C.T.P.**

La procédure de passation de cette consultation est en procédure adaptée soumise aux dispositions des articles L2123-1 et articles R2123-1 à R2123-7 du code de la commande publique.

Cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicables aux marchés publics de Fournitures et services approuvé par arrêté du 30 mars 2021

**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE TOURAIN**

Adresse :  
5 Allée Pina Bausch  
37200 Tours

**Pouvoir adjudicateur :**

Téléphone : 02 47 47 20 30

Télécopie : 02 47 47 20 09

Site internet : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

## **Cahier des clauses techniques particulières**

### **SOMMAIRE**

Article 1 : Les dispositions générales .....	3
1.1 Objet du marché .....	3
Article 2 : Conditions à garantir et nature des prestations de nettoyage des locaux .....	3
Article 3 : Les obligations du titulaire .....	6
3.1 Obligation du titulaire .....	6
3.2 Obligation de résultat.....	6
3.3 Garantie de résultat .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3.4 Critères de qualité .....	6
Article 4 : Réunions et documents relatifs au nettoyage des locaux.....	7
4.1 Réunion de lancement.....	7
4.2 Réunion d'exploitation .....	7
Article 5 : Lieu et horaires des prestations .....	8
5.1 Modification d'intervention .....	8
Article 6 : Cahier de liaison et cahier d'émargement.....	8
6.1 Cahier de liaison .....	8
6.2 Cahier d'émargement .....	8
Article 7 : Fourniture des produits d'entretien et consommables .....	9
Article 8 : Organisation du travail.....	9
8.1 Effectif et encadrement.....	9
8.2 Accès aux locaux et équipement.....	10
8.3 Protection des installations.....	10

## **Article 1 : Les dispositions générales**

### **1.1 Objet du marché**

Le présent marché a pour objet le nettoyage des locaux et des vitreries de la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Touraine (CCI).

Classification CPV (Vocabulaire Commun des Marchés) :

- 90911000 Services de nettoyage de logements, de bâtiments et de vitres
- 90911300 Services de nettoyage de vitres

## **Article 2 : Conditions à garantir et nature des prestations de nettoyage des locaux**

Le personnel d'intervention du titulaire doit effectuer, pendant les jours ouvrés, les prestations de nettoyage sans porter préjudice au bon déroulement de l'activité de la personne publique et en respectant les instructions données par les responsables de site.

**Les prestations attendues et les fréquences sont décrites ci-dessous :**

**En cas de doute sur l'interprétation relatif aux prestations évoquées si dessous, le prestataire, prend attache auprès du référent technique pour obtenir des précisions.**

Le nettoyage du sol inclus :

- le nettoyage des taches sur tous le types de sol. Le prestataire fournira les bombes de détachant moquette et tapis professionnel ainsi que les brosses adaptées.
- Le nettoyage et dépoussiérage des plinthes et goulottes

Le nettoyage du mobilier inclus :

Tous les types de meubles et mobilier, étagères, estrade, pupitre et portes manteaux...

Le nettoyage de tous les espaces, bureaux et salles inclus :

Le dépoussiérage des plaintes, goulottes, cadres de fenêtres et portes, boitiers muraux, extincteurs, rambardes....

**De manière synthétique :**

**A faire au quotidien :**

Approvisionner en quantité suffisante tous les consommables (papiers, tissus, gels, savons etc...)

Le sas d'entrée, le hall d'accueil en intégralité, plinthes et goulottes incluses

L'ascenseur en intégralité, avec produit spécifique pour l'inox, rainures des portes à aspirer.

L'escalier d'accueil et les rambardes en intégralité

Les salles de réunions et tous ce qu'elles contiennent en intégralité, plinthes et goulottes incluses

Vidage de toutes les poubelles de tous type, verres inclus

Les 3 bureaux en location du 1<sup>er</sup> étage et ce qu'ils contiennent en intégralité, plinthes et goulottes incluses.

L'ensemble des sanitaires et tous ce qu'ils contiennent

Contrôle et nettoyage si besoin des cloisons vitrées, des bureaux, salles de réunions et cabines ainsi que les carreaux des portes intérieures

Le nettoyage de la totalité des sols de l'ensemble des locaux (salles, bureaux, dégagements, etc...)

**A faire 2\*semaine :**

Les mobiliers en intégralité et poussières dans les bureaux et espaces des collaborateurs CCI

Les mobiliers en intégralité et poussières des couloirs et dégagements

**A faire 1\*semaine :**

La douche + cuisine et espace café du personnel + petites terrasses du 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> (bavettes incluses)

Les éventuelles plantes artificielles présentes dans les espaces

Dépoussiérage des plantes (plantes artificielles incluses)

**A faire 1\*an :**

Le nettoyage des vitres extérieures, sur les 2 faces intérieures et extérieures, avec les encadrements, rebords et couvertines incluses + les bardages, plein, les lames, les portes et tous les éléments extérieurs assimilés. Seront également nettoyées à cette occasion, les gardes corps de l'escalier et de la mezzanine du hall d'accueil ainsi que les vitres et le sas dans son intégralité.

Pour des questions de qualité et de sécurité, le nettoyage des vitres extérieures du bâtiments est à faire exclusivement depuis l'extérieur.

Le nettoyage intégral des panneaux muraux (tasseaux de bois), dans la Halle aux Draps, et dans le Hall de la Halle aux Draps

Le nettoyage des luminaires et de l'ensemble des éléments suspendus et du plafond nécessitant un accès spécifique dans le hall d'entrée du rez-de-chaussée et sur la mezzanine au 1<sup>er</sup> étage

**Le tableau ci-dessous (repris dans le DPGF) vient compléter la synthèse en indiquant la fréquences pièce par pièces :**

Rez de Chaussée (à titre indicatif 571 M2)		
En extérieur, sur le pourtour du bâtiment	Picking des déchets et mégos	Quotidien
Sas d'entrée, Hall d'accueil et escalier	Nettoyage sol (inclus sous les fauteuils), mobilier, poussière et toiles d'araignée, nettoyage des vitres + les fauteuils	Quotidien
Ascenseur	Nettoyage intérieur, sol, vitres, portes, façades extérieures et ensemble des inox + aspirer glissières de porte	Quotidien
Salle réunion 53m2 (Bernard Estivin)	Nettoyage sol, mobilier (tables et chaises incluses), vidage poubelles, poussière	Quotidien
Couloirs et dégagement	Nettoyage sol, plinthes et goulottes	Quotidien
Couloirs et dégagement	Poussières et nettoyage mobilier éventuel incluant boîtes aux lettres et cadre mureaux	2*semaine
Auditorium 208 m2 (modulable)	Nettoyage sol, tout le mobilier (tables, chaises et estrade inclus), vidage poubelles, poussière et toiles d'araignées	Quotidien
Office 19 m2	Sol, plinthes et goulottes	Quotidien
WC	Sol, lavabos et robinets, vitres, poignées, WC, poubelles + faire couler eau dans syphons pour éviter odeurs	Quotidien
Toutes les poubelles (bureaux, salles, couloirs et dégagements)	Vider et remplacer les sacs, nettoyer si besoin	Quotidien
1er Etage (à titre indicatif environ 687 M2)		
Salle de Réunion 02 (Abraham Roze) 53 m2	Nettoyage sol, mobilier (tables et chaises incluses), vidage poubelles, poussière et toiles d'araignées	Quotidien
Mezzanine	Nettoyage sol, mobilier (tables et chaises incluses), vidage poubelles, poussière et toiles d'araignées	Quotidien
Bureaux L1 +L2 + L3	Nettoyage sol, mobilier (tables et chaises incluses), vidage poubelles, poussière et toiles d'araignées	Quotidien
Ascenseur	Façades extérieure, portes et inox + aspirer glissières de porte	Quotidien
Couloirs et dégagement	Nettoyage sol, plinthes et goulottes	Quotidien
Couloirs et dégagement	Poussières et toiles d'araignées et nettoyage de l'ensemble du mobilier	2*semaine
Dégagement devant escalier	Nettoyage sol + poussière et toiles d'araignées, incluant l'ensemble du mobilier	1 * semaine
Les bureaux, poles et espaces de travail des collaborateurs CCI: (Pole territoire et entreprises, bureaux Cécilia, CFE Entrepreneuriat, des association, TFE et les cabines)	Nettoyage sol, de l'ensemble du mobilier, vidage poubelles, poussière et toiles d'araignée, plinthes et goulottes	2*semaine
Cloisons et portes vitrées	Les cloisons vitrées et vitres de portes de tous les bureaux, incluant les cadre et rebors	1* semaine
La douche	Vitre sol et lavabo	1* semaine
WC	Sol, lavabos, vitres, poignées de portes, WC, vidage poubelles + faire couler eau dans syphon pour éviter odeurs	Quotidien
Salle de Réunion 03 (Henri Gouin) 52 m2 AVEC SA CUISINE	Nettoyage sol, mobilier (tables et chaises incluses), vidage poubelles, poussière + CUISINE et tous ses éléments	Quotidien
Salle de Réunion 03 (Henri Gouin) 52 m2 AVEC SA CUISINE	Nettoyage du panneaux mural (tasseaux de bois)	1* mois
Terrasse	Nettoyage sol, porte et couvettine si nécessaire	1* semaine
Toutes les poubelles (bureaux, salles, couloirs et dégagements)	Vider et remplacer les sacs, nettoyer si besoin	Quotidien
2ème Etage (à titre indicatif 766 M2 )		
Espace du personnel (87M2)	Sol et poubelles	Quotidien
Espace du personnel (87M2)	L'ensemble des éléments de la cuisine et de l'espace café (incluant évier, micro ondes, frigo, etc) + poussières	1 * semaine
WC	Sol, lavabos, vitres, poignées de portes, WC, vidage poubelles + faire couler eau dans syphon pour éviter odeurs	Quotidien
Couloirs et dégagement	Nettoyage sol	Quotidien
Couloirs et dégagement	Poussière et nettoyage mobilier éventuel	2*semaine / selon nécessité
Ascenseur	Façades extérieure, portes et inox + aspirer glissières de porte	Quotidien
Pole territoire et entreprises (incluant les bureaux et cabines)	Nettoyage mobilier (tables et chaises incluses), poussière	2*semaine
Bureaux CCI centre + DG Elus + Président + DG / Juridique	Nettoyage mobilier (tables et chaises incluses), poussière	2*semaine
Salle repas - déjeuner réunion (22M2)	Nettoyage sol, mobilier (tables et chaises incluses), vidage poubelles, poussière	Quotidien
Espace attente	Nettoyage sol, mobilier (tables et chaises incluses), vidage poubelles, poussière	Quotidien
Cuisine - Office (9M2)	Nettoyage du sol et tous les éléments de la cuisine	Quotidien
Bureaux évènementiel + Bureau Isabelle + Pole TNRC + cabine	Nettoyage mobilier (tables et chaises incluses), poussière	2*semaine
Baie Accessible -Terrasse	Nettoyage sol, porte et couvettine si nécessaire	1* semaine
Cloisons et portes vitrées	Les cloisons vitrées et vitres de portes de tous les bureaux, encadrement et rebors inclus	1* semaine
Toutes les poubelles (bureaux, salles, couloirs et dégagements)	Vider et remplacer les sacs, nettoyer si besoin	Quotidien

**A la fin de chaque intervention** : le matériel et tous les consommables doivent être rangés dans le local de stockage attribué, lui-même maintenu rangé. Il est formellement interdiction de laisser des consommable ou matériel au sol au dans les locaux autres que le local attribué au prestataire.

**Sont exclues de la prestation demandée :**

Le parking et l'ensemble du N-1  
Pour les 3 étages : les zones hachurée couleur saumon  
Au Rez-de-chaussée : le local VMC et le TGBT  
Au 1er étage : le local d'archives et la réserve  
Au 2ème étage : le local d'archives et la réserve

### **Article 3 : Les obligations du titulaire**

#### **3.1 Obligation du titulaire**

Le nettoyage est une opération d'entretien des locaux dont l'objectif principal est d'assurer un aspect agréable (notion de confort) et un niveau de propreté (notion d'hygiène).

Les interventions du titulaire et les résultats obtenus seront appréciés par des constatations et contrôles de qualité effectuée par un référent sur site, de manière aléatoire.

Le titulaire s'engage à réaliser un contrôle des prestations une fois par mois, selon les disponibilités du client, et à rendre compte de ses observations au référent technique, dans un délai de 72 heures.

#### **3.2 Obligation de résultat**

Le présent marché impose au titulaire une obligation de résultat. Cette obligation de résultat est néanmoins assortie d'une obligation de moyens définis par le titulaire dans son mémoire technique.

Le titulaire du marché devra intégrer le tri sélectif dans sa prestation, sans coût supplémentaire, pour les sites fonctionnant selon ce système de gestion des déchets.

**Les prestations de nettoyage sont à obligation de résultat.** D'une manière générale, le titulaire garantit au responsable de site :

- le maintien en parfait état de propreté et d'hygiène des locaux, conformément aux prescriptions définies au présent C.C.T.P.
- le respect des règlements de sécurité et d'hygiène,
- la recherche permanente et optimale d'amélioration des résultats par la mise en place de ressources adaptées,
- les résultats fixés au présent marché et le respect des critères d'aspect, de confort, de propreté et d'hygiène décrits ci-après

#### **3.3 Critères de qualité**

La qualité des prestations doit être satisfaisante au regard des quatre critères suivants : aspect, propreté et hygiène.

- **Aspect** : L'aspect est l'apparence extérieure, la première impression visuelle de netteté et de

propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations doivent être adaptées aux lieux.

- **Propreté** : Les prestations concernent l'enlèvement des salissures non adhérentes, tels que les déchets et les poussières et l'enlèvement des salissures adhérentes, telles que les tâches, les traces grasses de doigts, l'encrassement.
- **Hygiène** : Les prestations concernent l'assainissement des surfaces et de l'atmosphère, l'absence de pollution et le respect des règlements sur l'environnement et le respect du règlement sanitaire départemental. A cet effet, il doit être tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux tels que les locaux et équipements concernant les ordures.

#### **Article 4 : Réunions et documents relatifs au nettoyage des locaux**

Les réunions sont organisées une fois par an minimum et d'un commun accord par les parties.

##### **4.1 Réunion de lancement**

Une réunion de lancement aura lieu avant le commencement de la prestation. Cette réunion aura pour but de :

- présenter les différents intervenants,
- présenter les interventions prévu au contrat,
- valider le planning d'intervention du titulaire,
- échanger les informations et documentations nécessaires au démarrage du projet.

##### **4.2 Réunion d'exploitation**

L'objectif de ce type de réunion est :

- de constater le bon déroulement des interventions effectuées ;
- de présenter les interventions particulières à prévoir ;
- d'écouter et de répondre aux doléances et attentes des parties en matière de nettoyage ;
- de suivre les prestations et de faire respecter les obligations contractuelles.

Les acteurs de cette réunion sont :

- les référents techniques ;
- le référent administratif ;
- le titulaire du marché,
- le responsable de site ou son représentant ;
- les autres prestataires (sous-traitant du titulaire le cas échéant).

Une visite partielle ou totale des installations à nettoyer du site peut être effectuée.

A cette occasion ;

- Le responsable de site observe l'adéquation entre les prestations exécutées et le respect des documents et obligations contractuelles.
- Un contrôle de la qualité des prestations peut être réalisé entraînant soit des mesures correctives, des pénalités au regard des conditions du marché.

**L'ensemble de ces réunions n'ouvrent pas droit à une rémunération complémentaire.**

## **Article 5 : Lieu et horaires des prestations**

Lieu d'exécution :

**Chambre du commerce et de l'Industrie Touraine**

5 Allée Pina Bausch

37200 TOURS

Horaires d'ouverture des locaux :

Les locaux sont ouverts cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, toutes les semaines de l'année.

Il n'y a pas de période de fermeture de l'établissement, à l'exception des jours fériés. Le cas échéant, l'entreprise attributaire du marché sera prévenue de ces jours de fermeture durant le 1<sup>er</sup> trimestre de chaque année civile.

L'ouverture au public s'entend de 8h30 à 17h00, sans interruption.

En règle générale, les locaux sont occupés sur une plage allant de 8h à 19h30.

Les bureaux de Direction peuvent être occupés au-delà de 21h00.

**Les prestations doivent être réalisées avant l'arrivée des collaborateurs CCI dans les locaux, soit une fin à 8 heure au plus tard.**

### **5.1 Modification d'intervention**

Les parties peuvent modifier le planning d'intervention des agents dans un délai minimum de 24 heures avant la date fixée.

## **Article 6 : Cahier de liaison et cahier d'émargement**

### **6.1 Cahier de liaison**

Le titulaire du marché mettra à disposition des personnes en charge du suivi de l'exécution du marché un cahier de liaison sur lequel seront indiquées, les consignes ou remarques pouvant être données ou faites tant par le personnel d'entretien que par les collaborateurs en charge du suivi de l'exécution du marché.

**Le titulaire du marché, son représentant, ou les salariés du titulaire devront le consulter obligatoirement en prenant leur service, le soir ou le matin.**

Ils devront tenir compte des demandes qui y seront inscrites et prendre les dispositions qui s'imposent pour les satisfaire ou indiquer les remarques qui s'imposeraient en termes de délais nécessaires ou de dispositions particulières pour leur exécution.

Pour justifier que ces demandes ont été prises en compte, le titulaire du marché ou ses salariés devront dater et apposer leur signature au bas de ce document.

### **6.2 Cahier d'émargement**

Le titulaire du marché met à la disposition de ses agents un cahier d'émargement afin que ces derniers certifient de leur passage dans les locaux, par l'apposition de la date, heure de passage et signature.



Le pouvoir adjudicateur peut réaliser un contrôle aléatoire de ce registre afin de s'assurer que les agents sont bien passé dans les locaux, et réaliser les prestations conformément au présent C.C.T.P.

## **Article 7 : Fourniture des produits d'entretien et consommables**

**La fourniture des matériels et des produits nécessaires à l'exécution des prestations sera à la charge du titulaire.**

Le titulaire devra fournir la fiche produit des matériels et produits utilisés pour l'exécution des prestations.

Le pouvoir adjudicateur met à la disposition du titulaire l'accès à un local, réservé au stockage des matériels et produits. Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention.

Outre les matériels et produits d'entretien, le titulaire du marché devra fournir tous les distributeurs et les consommables (liste non exhaustive) :

- Papier WC,
- Essuie mains papier et / ou tissu selon le choix du client,
- Savons et gels pour distributeurs,
- Sacs poubelles standard et sac poubelle spécifique pour le recyclage
- Gel hydroalcoolique.

Le titulaire s'engage à informer le personnel concerné des précautions d'emploi des produits utilisés et les former à l'utilisation efficace desdits matériels.

**Le titulaire veillera à ne jamais être en rupture de stock et approvisionner régulièrement ses salariés afin qu'il n'y ait aucune interruption dans la qualité de la prestation**

## **Article 8 : Organisation du travail**

### **8.1 Effectif et encadrement**

Le titulaire indiquera les effectifs (en qualité et quantité) qu'il compte affecter à l'exécution des prestations objet du marché. Sur demande de la CCI Touraine, le titulaire du marché devra pouvoir fournir à la CCI Touraine les justificatifs de présence des agents (cahier d'émargement).

Le titulaire devra obligatoirement désigner un référent responsable de l'encadrement du personnel, de l'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses des cahiers des clauses particulières.

Le personnel est tenu de porter dans le cadre de la réalisation des prestations une tenue spécifique à la société.

**Une visite préalable est obligatoire**, à moins de démontrer une connaissance suffisante des lieux.

Deux visites seront organisées : **le 31 octobre et le 12 novembre à 9h dans les locaux :**

Adresse : 5 allée Pina Bausch 37200 Tours Cedex 03

**Merci de confirmer le choix de la date de visite par retour de mail au référent technique du marché :**

Monsieur Yohann Chojnacki : [yohann.chojnacki@touraine.cci.fr](mailto:yohann.chojnacki@touraine.cci.fr)

## **8.2 Accès aux locaux et équipement**

La personne publique dotera le titulaire de séries de clefs et/ou badges, en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations. En cas de casse, de perte ou de vol, le titulaire avisera la personne responsable du marché du nombre d'exemplaires manquants. Ceux-ci seront remplacés aux frais du titulaire.

En fin de marché, le titulaire remettra les clefs et badges au référent techniques désigné dans à la personne responsable du marché.

## **8.3 Protection des installations**

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation. Les sacs plastiques renfermant tous les déchets résultant du nettoyage seront transportés au niveau du l'espace à poubelles extérieur.

Le titulaire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation. Il convient de n'utiliser que les cuvettes des toilettes pour évacuer les eaux usées en s'assurant qu'elles ne comportent aucun objet important tels que serpillières par exemple. Ne jamais se servir des lavabos, pour vider les eaux usées.