














CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (tous lots)






ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**ACCORD CADRE N° 26OCC01G
Prestations de nettoyage et / ou de vitrerie pour le
Groupement de commande des CCI d'Occitanie et leurs
établissements annexes**

L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	Objet	Prestations de nettoyage pour le Groupement des CCI d'Occitanie et leurs établissements annexes.
	Type de contrat	Accord-cadre
	Nombre de lots	11
	Tranches optionnelles	Sans tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Avec
	Durée / Délai	L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an. Durée maximale du contrat, toutes périodes confondues : 48 mois.
	Reconduction	Reconduction tacite jusqu'à son terme. Nombre de périodes de reconduction 3.
	Prix	Prix forfaitaires et prix unitaires
	Variation des prix	Avec
	Avance	Avec

L'ESSENTIEL DES MARCHÉS SUBSÉQUENTS

	Forme des MS	A Bons de commande
	Fréquence d'attribution des MS	A la survenance du besoin
	Délai d'exécution des MS	Défini par marché subséquent
	Pénalités de retard	Prévues dans l'accord-cadre
	Résiliation des MS	Prévue dans l'accord-cadre

Sommaire

1. Objet du marché.....	4
2. Connaissance des lieux.....	5
3. Description des prestations attendues :.....	5
3.1 Prestations inscrites au Bordereau de Prix.....	5
3.2 Prestations complémentaires :.....	6
3.3 Fréquence des prestations inscrites au Bordereau de Prix :.....	6
4. Finalités des prestations :.....	6
5. Moyens humains et matériels.....	7
6. Suivi et reporting.....	8
7 Objectifs environnementaux	8
8 Obligation de résultats :.....	8
8.1 Définition des objectifs de résultat.....	9
9 Agents et encadrement.....	9
9.1 Gestion des Agents :.....	9
9.2 Encadrement :.....	9
9.3 Vérification du niveau de qualité	10
9.6 Sécurité :.....	12
10 Liste des éléments fournis :.....	13
10.1 Liste des éléments fourni par le Pouvoir Adjudicateur (selon disponibilité par lot).....	13
10.2 Liste des éléments fourni par le titulaire.....	14
10.3 Liste des éléments a réaliser par le titulaire lors du démarrage du marché :.....	14
11 PRESCRIPTIONS PARTICULIERES.....	14
11.1 Présentation :.....	14
11.2 Horaires d'intervention :.....	14
11.3 Désignation du représentant de la CCI.....	14

1. Objet du marché

La présente consultation concerne les prestations de nettoyage des locaux et/ou de la vitrerie pour le Groupement des CCI d'Occitanie soit les sites des CCIT Aude, Gard, Haute-Garonne, Hérault, Lozère, Pyrénées Orientales, Tarn, leurs établissements annexes et la CCI Occitanie.

La chambre de Commerce et d'Industrie d'Occitanie, représentée par son Président Monsieur Jean-François REZEAU, est coordonnatrice de ce groupement.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par les pouvoirs adjudicateurs, soit toutes les prestations habituelles et/ou occasionnelles inscrites aux Bordereau de Prix (BP)

- Nettoyage habituel (quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel...)
- Nettoyage occasionnel (réfrigérateurs, salle très peu utilisée, équipement spécifique à la CCI

et selon les marchés subséquents réalisés, pour les prestations telles que :

Nettoyages exceptionnels :

- après sinistre
- non prévues au BP
- Désinfection en cas d'épidémie
- Entretien de mobiliers urbains ou d'espaces extérieurs

Nettoyage de nouveaux bâtiments ou sites intégrés en cours de marché

- Extension de périmètre géographique
- Intégration de nouveaux locaux pour donner suite à une réorganisation

Cette liste n'est pas exhaustive

Lieu(x) d'exécution : le marché concerne les CCI 11,30, 31, 34, 48, 66 et 81 le ainsi que les sites de Blagnac (31) et Pérols (34) de la CCI Occitanie.

Le présent CCTP a pour objet de définir les prestations de nettoyage des locaux et de la vitrerie pour les sites des CCI d'Occitanie.

Il précise les exigences techniques, environnementales et de qualité attendue pour garantir une prestation optimale au meilleur coût.

L'ensemble de ces prestations est décrit dans le présent CCTP et concerne :

- Le nettoyage des locaux,
- L'enlèvement des déchets
- La fourniture de matériel et de consommables pour les sanitaires **selon spécification de chaque site.**

Les dispositions du présent CCTP ont pour objet de définir le contenu en termes de :

- Surfaces et types de matériaux des sols,
- Types d'intervention attendus,
- Fréquence d'intervention,
- Niveau de qualité attendu.

Le titulaire effectue les prestations nécessaires pour garantir :

- La satisfaction des occupants par la qualité de service,
- Les résultats fixés au présent cahier des charges,
- L'obligation de résultat liée à la prestation.

2. Connaissance des lieux

Les quantitatifs et caractéristiques techniques sont annexés, pour chaque lot, au présent CCTP.

Ces informations sont données à titre indicatif ; en conséquence, chacun des candidats devra venir vérifier sur place, lors de la visite obligatoire, l'exacte étendue des tâches.

La CCI tiendra le Titulaire régulièrement informé des modifications et de leurs incidences sur le périmètre d'intervention des agents.

Les plannings d'intervention seront mis à jour en conséquence.

Si des modifications (réhabilitation, travaux, ...etc.) devaient entraîner une évolution contractuelle le référent de site s'engage à en tenir le titulaire informé au moins 1 mois avant la modification contractuelle nécessaire.

Ces éventuelles modifications ou évolutions seront traitées dans le cadre de la clause de réexamen ou d'un marché subséquent.

Le titulaire ne pourra, en aucun cas, se prévaloir d'une méconnaissance des lieux ou des conditions de travail qui lui sont imposées du fait de la nature des locaux ou de l'occupation, d'une erreur dans l'estimation initiale des quantités ou du descriptif des installations et équipements pour éluder les obligations du marché ou pour élever une réclamation, quelle qu'en soit la nature y compris financière, ou pour obtenir une quelconque plus-value ou indemnité supplémentaire.

3. Description des prestations attendues :

Le présent descriptif commun à tous les lots s'ajoute et complète les demandes spécifiques jointes dans les dossiers de chaque lot pour la définition des spécificités desdits lots.

Ces annexes au CCTP devront être prises en compte pour la définition des prestations.

Les prestations comprennent notamment :

- Le nettoyage courant des locaux
- Le nettoyage des vitres et vitrines (2 faces et huisseries complète, tableau et appuis selon forme)
- La fourniture et le réassort des produits d'hygiène et des consommables sanitaires **(sauf avis contraire dans les documents du lot correspondant)**
- Du nettoyage ponctuel ou spécifique (moquettes, sols plastiques, marbre, parquet, etc.)

Le nettoyage des locaux se définit par l'ensemble des opérations ayant pour objet de les rendre nets et propres en les débarrassant de ce qui les salit ou les encombre.

Les prestations de nettoyage concernent l'ensemble des installations et équipements désignés, de telle sorte que ceux-ci soient constamment maintenus en état de propreté.

A noter les consommables sanitaires sont compris dans les prestations **sauf mentions contraires des documents de la consultation.**

3.1 Prestations inscrites au Bordereau de Prix

Les prestations attendues dans la partie forfaitaire sont :

- la mise à disposition du personnel adéquat,
- le nettoyage quotidien des locaux,
- des remises en état éventuelles dont remise en ordre des salles de réunion (mobilier) après nettoyage,
- la fourniture et la pose de matériels (exemple tapis etc.)
- la fourniture et le stockage, les recharges, des produits sanitaires et produits d'hygiène

3.2 Prestations complémentaires :

Des prestations complémentaires pourront être commandées.
Celles-ci sont inscrites au Bordereau de Prix dans sa partie unitaire et devront être exécutées conformément aux prescriptions indiquées dans le bon de commande correspondant.

3.3 Fréquence des prestations inscrites au Bordereau de Prix :

Les fréquences d'intervention sont définies dans les Bordereaux de prix en annexes par site.

Le titulaire s'engage à assurer la continuité de service en cas d'absence ou de congés du personnel affecté.

Les prestations doivent être réalisées selon les horaires définis par site.

Les fréquences indiquées pourraient évoluer au cours de l'accord-cadre et feront l'objet d'une mise au point régulière avec le prestataire.

3.4 Prestations des marchés subséquents :

Les prestations de nettoyage, des marchés subséquents sont exceptionnelles.

- ☐ Nettoyage après sinistre
- ☐ Prestations complémentaires non prévues dans l'accord-cadre initial
- ☐ Désinfection en cas d'épidémie
- ☐ Entretien de mobiliers urbains ou d'espaces extérieurs
- ☐ Nettoyage de nouveaux bâtiments ou sites intégrés en cours de marché
- ☐ Intégration de nouveaux locaux pour donner suite à une réorganisation.

Cette liste n'est pas exhaustive

Le titulaire répond impérativement aux sollicitations réalisées dans le cadre d'un marché subséquent.

A défaut de réponse dans les délais contractuels le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire exécuter la prestation, objet du marché subséquent, par une autre entreprise de nettoyage.

Il en va de même en cas de dépassement de 30% du ratio des prestations issues du BP. (idem art 1.5.2 du CCAP)

4. Finalités des prestations :

Le titulaire doit garantir un niveau de propreté conforme aux critères suivants :

- Absence de salissures visibles
- Absence d'odeurs désagréables
- Surfaces non collantes, non glissantes
- Matériel rangé et zones de stockage propres

Conformément à l'article 13 du CCAP, la qualité des prestations sera validée selon les critères suivants :

- Aspect
- Confort
- Hygiène

1/ Critères d'aspect

L'aspect visuel des locaux devra présenter des qualités de netteté et de propreté irréprochables quel que soit leur type d'utilisation ou de fréquentation.

2/Critères de confort

Le confort sera apprécié selon deux critères principaux :

- Perceptions olfactives
- Perceptions tactiles.

A cet effet, le Titulaire veillera à supprimer les mauvaises odeurs notamment dans les endroits propices à ce genre de désagréments : sanitaires, locaux à déchets, etc...
Les moyens et les produits employés ne devront pas provoquer eux-mêmes d'odeurs désagréables et seront adaptés à l'usage des locaux sans provoquer de désagréments aux usagers (tâches sur les vêtements, glissades, etc...).

3/Critères d'hygiène

Les produits utilisés par le titulaire ne doivent pas contenir de composants allergènes. Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose aussi bien sur l'assainissement des surfaces et des matériels que sur les atmosphères ambiantes ou le vidage et la désinfection des appareils sanitaires. Des contrôles seront effectués hors et en présence du représentant du Titulaire.

Conformément à l'article 13.1 du CCAP les contrôles et vérifications seront réalisés régulièrement soit selon les fréquences décidées lors de la réunion de démarrage ou sur demande du référent de site.

Le taux de satisfaction minimum est exigé est de :

- 90% pour les zones d'accueil et sanitaires
- 80% pour les salles de réunion
- 75% pour les bureaux

**Tous les espaces accessibles au public, reflètent l'image de la CCI
Ils doivent être d'une propreté irréprochable.**

Tout manquement signalé donnera lieu à des actions correctives dans un délai maximal de 48h.

5. Moyens humains et matériels

Selon la typologie des prestations demandées dans chaque lot, le titulaire doit affecter un personnel qualifié, en quantité suffisante soit par le nombre soit par le volume horaire, sur chaque site objet de la prestation auquel le candidat répond.

Ce personnel doit être identifiable par une tenue et un badge précisant son identité.

Le titulaire s'engage :

- à positionner un nombre de personnel et un volume horaire en adéquation avec la superficie et l'importance des prestations à effectuer sur le site,
- à respecter les plages horaires d'intervention demandées pour chaque site,
- à mettre en place un outil permettant la traçabilité de la présence des agents et de tout intervenant lié à la prestation. *La traçabilité peut être assurée par tout dispositif équivalent (registre ou solution numérique) validé par le référent de site ; aucun outil propriétaire précis n'est imposé. Le niveau de détail du reporting est proportionné à la taille du site et fera l'objet d'une mise au point au PV de démarrage.*
- à remplacer immédiatement tout personnel absent,

Le matériel utilisé doit être adapté à la prestation, en bon état et conforme aux normes de sécurité et d'hygiène. L'acheminement, le stockage et l'entretien des matériels et fournitures sont à la charge du titulaire et sous sa responsabilité.

L'aspect et la propreté du matériel devra être compatible avec l'image de la CCI., celle-ci se réservant le droit d'exiger du titulaire d'adapter immédiatement l'ensemble de son matériel dans ce sens.

Un inventaire du matériel et des produits sera fourni en début de marché, cette liste sera accompagnée :

- d'une notice technique précisant la conformité des matériels.
- les fiches de sécurité des produits d'hygiène

Le titulaire s'engage :

- à utiliser du matériel en adéquation avec la nature des surfaces et l'importance des prestations à effectuer sur le site.
- à l'entretenir régulièrement afin de garantir en termes de sécurité et être conforme à la réglementation en vigueur.
- à remplacer **immédiatement** tout matériel défectueux ou hors service.

Tout dommage causé aux installations et équipements par du matériel ou produits non conformes aux prescriptions de ce CCTP sera mis à la charge du titulaire.

6. Suivi et reporting

Le titulaire transmettra, selon la périodicité définie lors des réunions de cadrage des différents lots, et sur demande expresse du référent de site un rapport d'activité incluant

- Les prestations réalisées
- Les anomalies constatées
- Les actions correctives engagées

7 Objectifs environnementaux

Conformément à l'article 12 du CCAP, il est demandé au titulaire de s'engager sur des éléments de développement durable et à minima :

- Utiliser des produits certifiés par un écolabel reconnu (Ecolabel Européen, NF Environnement, etc.)
- Réduire les déchets non recyclables,
- Former **100% du personnel rattaché au site** à l'éco-nettoyage, *sur 12 mois glissants avec une première session au démarrage (ou reprise) et mises à jour en cas de nouvel agent.*

Des justificatifs et un suivi seront exigés pour chaque engagement.

Concernant les outils et matériel utilisé, le candidat précisera le choix réalisé par l'entreprise, en mettant l'accent sur :

- Outillage à fort indice de réparabilité : Utilisation d'outils et équipements facilement réparables pour prolonger leur durée de vie.
- Produits reconditionnés : Préférence pour les équipements reconditionnés afin de réduire la consommation de ressources.
- Matériel économe en énergie : Utilisation de matériel à faible consommation énergétique pour réduire l'empreinte carbone.
- les actions en faveur du réemploi, de la réutilisation, du reconditionnement, de l'intégration de matières recyclées et du recyclage

8 Obligation de résultats :

L'entreprise ayant une obligation de résultat, devra définir les moyens et le personnel nécessaires permettant de répondre aux critères de qualité de nettoyage définis.

Les effectifs mis en place devront permettre l'exécution des prestations aux fréquences définies en annexe de chaque lot.

Le personnel mis à disposition doit être qualifié **et en nombre suffisant** pour effectuer la prestation, en respectant les impératifs de sécurité et de qualité, conformément aux procédures définies.

Le titulaire 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 normales ou exceptionnelles de l'établissement concerné.

Il en sera de même pour les mesures de sécurité et de sûreté propres aux types d'établissements et d'exploitation.

8.1 Définition des objectifs de résultat

La performance à atteindre consiste en la pleine réalisation du service caractérisé par l'absence après prestations de :

- Déchets sur les sols, les surfaces horizontales, les mobiliers, les poubelles
- Salissures, souillures diverses sur les sols, les surfaces verticales et horizontales, les plafonds et faux plafonds et les mobiliers,
- Traces, de taches, de poussières sur les surfaces horizontales et verticales et les mobiliers,
- Traces de lavage, d'essuyage sur les sols, équipements sanitaires, le mobilier, les surfaces horizontales et verticales,
- Tarte ou traces de calcaire sur la robinetterie, les équipements sanitaires ...
- Manque de brillance des différents supports,
- Odeurs nauséabondes,
- Rupture d'approvisionnement des consommables sanitaires,
- Encrassement des sols
- Maintien en propreté et entretien des containers mis à disposition

Tout écart sur la performance et la qualité des prestations constitue une situation de défaut pouvant entraîner la défaillance du titulaire.

Le titulaire devra se conformer aux obligations résultant de la convention collective applicable aux entreprises de propreté. Le cas échéant, le titulaire devra se soumettre aux agréments nécessaires en cas d'évolution de normes ou de réglementation applicables actuellement ou dans le futur.

9 Agents et encadrement

9.1 Gestion des Agents :

Le titulaire désigne une équipe dont le nombre, la compétence et la qualification sont adaptées à la prestation demandée dans le cadre de ce marché, selon la réglementation en vigueur.

L'entreprise fournira une main-d'œuvre **techniquement formée**.

La liste nominative des agents intervenant sur site sera communiquée au responsable de site désigné par la CCI

Cette liste devra être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel notamment pour les remplacements en cas de maladie ou de congés.

Le manquement à cette directive pourra faire l'objet de pénalités référencée à l'article 14 du CCAP.

La CCI se réserve le droit de demander le remplacement immédiat d'un employé ayant manqué aux règles consignées dans le règlement de chaque site.

Le référent unique du titulaire sera à même de contacter directement les agents en charge de la permanence journalière de chaque site et ce notamment en cas de signalement d'absence.

Le titulaire désignera obligatoirement une personne sur site qui s'assurera de la bonne exécution de la prestation et d'une manière générale, de l'application des clauses de l'accord-cadre.

9.2 Encadrement :

L'encadrement du titulaire comprend :

- la répartition du travail,
- la surveillance de l'exécution conforme aux annexes de fréquence,
- la discipline du chantier et du personnel,
- le contrôle de la qualité du travail,
- la surveillance du respect des règles de sécurité,
- la surveillance du respect des plages horaires
- la formation des agents aux méthodes de travail et à l'utilisation des produits en fonction de la nature des surfaces à nettoyer.
- la bonne circulation de l'information

Le titulaire sera seul apte à donner des instructions à son personnel.

Le titulaire devra faire en sorte que son personnel soit présent et devra être en mesure de pouvoir justifier cette présence.

A cette fin, le titulaire doit fournir un système de contrôle de présence de ses agents intervenants sur site et s'engage à fournir les justificatifs de présence de son personnel pour des périodes données sur demande du référent de site.

Le choix du système de contrôle sera présenté au responsable de site du pouvoir Adjudicateur pour validation.

Le titulaire s'engage à assurer le remplacement des agents absents quel qu'en soit la raison.

Le titulaire garantira la continuité de la prestation les remplaçants doivent être formés aux prestations de nettoyage attendues et d'un niveau de qualification équivalent à celui des agents titulaires. Tout nouvel agent devra, préalablement à sa prise de fonction, être formé.

En cas d'absence non planifiée, le titulaire, informera immédiatement le responsable de site des modalités de réorganisation palliatives mises en place pour assurer la prestation, et lui transmet, l'identité du remplaçant et la durée de son intervention pour inscription sur la liste du personnel intervenant.

Les plannings et listes des intervenants seront mis en place dès le démarrage du marché.
Tous les éléments concernant les plages d'interventions et les fréquences seront revus lors de la réunion de démarrage et consignés dans le PV correspondant.
Ce PV de démarrage sera rendu contractuel à l'issue de la réunion.

9.3 Vérification du niveau de qualité

Le titulaire effectue les contrôles nécessaires à la garantie du niveau de qualité attendu.

Le responsable du site peut demander des contrôles contradictoires afin de faire le point sur les difficultés ou problèmes rencontrés afin de mettre en place les actions correctives nécessaires.

A l'issue des contrôles contradictoires, une fiche de contrôle – en détaillant l'objet - sera signée par les deux représentants.

Le titulaire s'engage à mettre en place l'action corrective correspondante sous 48h délai au-delà duquel pourra être appliqué les pénalités figurant à l'article 14 du CCAP.

9.3.1 Traçabilité et suivi

Le titulaire met en place un système de traçabilité de la prestation tant pour les actions quotidiennes que ponctuelles.

Ce système de traçabilité des prestations doit permettre aux agents et aux utilisateurs du site de signaler des problématiques rencontrées.

9.3.2 Qualité des prestations

Le titulaire s'engage à assurer une qualité de prestation appréciée au regard des critères suivants :

1. aspect : impression visuelle de netteté et de propreté,
2. confort selon les perceptions suivantes :
 - 2.1 olfactives : supprimer les mauvaises odeurs
 - 2.2 tactiles pas désagréables au toucher ou au contact,
 - 2.3 auditives : éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.
3. sécurité des produits :
 - 3.1 pas de sols glissants
 - 3.2 pas d'altération ou de dégradation des mobiliers et revêtements de sols et murs.

Optimisation : des méthodes et des matériels adaptés afin de renforcer l'efficacité des prestations

Hygiène : assainissement des surfaces ainsi que sur l'atmosphère ambiante des locaux.

Quantité : consommables en quantité suffisante, sans rupture de mise à disposition et d'une qualité optimale pour une utilisation raisonnée.

Horaires : respect des plages d'intervention

Sécurité : optimisation des actions réalisées lors des pages horaires pour assurer la sécurité des utilisateurs (pas de mouillage des sols dans la 1/2 heure précédant l'arrivée des utilisateurs) cette mention ne s'applique pas en cas de coactivité.

9.3.3 Réunion qualité et bilan

Le titulaire établit un rapport trimestriel, pour le suivi de la qualité des prestations et le traitement des anomalies.

Ce rapport est impérativement transmis au référent de site avant la facturation du mois en cours.

Ce rapport doit comporter à minima :

- Le suivi quotidien : adéquation du travail planifié avec celui réellement effectué
- Les problèmes rencontrés dans l'exécution du marché et les propositions de résolution apportées
- Le suivi de la liste du personnel

Il sera commenté lors d'un entretien d'exploitation et de coordination, réunissant le représentant du titulaire, le référent de site et toute personne pouvant y assister à sa demande. Ces entretiens pourront être fait en distantiels ou en présentiels sur accord des parties.

9.4 Utilisation des locaux et des ressources en eau et en électricité

Dans le cadre de l'exécution de la prestation de nettoyage, le titulaire s'engage à respecter les dispositions suivantes relatives à l'utilisation des locaux, de l'eau et de l'électricité :

9.4.1 Utilisation des locaux :

Le titulaire ne peut pas utiliser les locaux

- qui ne lui sont pas affectés
- et pour un usage qui n'est pas lié à son activité

Les réserves de stockage des produits d'entretien et du matériel courant seront fournies gratuitement au titulaire.

La fourniture d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations est assurée par le propriétaire du site.

9.4.2 Utilisation de l'eau

L'eau utilisée pour les opérations de nettoyage devra être conforme aux normes sanitaires en vigueur.

Le prestataire devra veiller à une utilisation raisonnée de l'eau, en privilégiant des techniques économes (microfibres, autolaveuses à faible consommation, etc.).

L'usage d'eaux impropres à la consommation humaine (eaux de pluie, eaux grises, etc.) est autorisé uniquement si ces eaux répondent aux exigences du décret n°2024-796 du 12 juillet 2024 et de l'arrêté du même jour, et sous réserve de la mise en place de dispositifs de traitement et de contrôle appropriés

9.4.3 Utilisation de l'électricité

Le prestataire s'engage à utiliser des équipements à haute efficacité énergétique (classe énergétique A ou équivalent) afin de limiter la consommation électrique.

Les appareils électriques devront être éteints en dehors des périodes d'utilisation.

L'organisation des prestations devra permettre une optimisation des consommations (par exemple, regroupement des interventions, ...).

9.4.4 Suivi et engagement environnemental

Le titulaire devra être en mesure de justifier, sur demande du pouvoir adjudicateur, des moyens mis en œuvre pour limiter la consommation d'eau et d'électricité.

Toute initiative visant à réduire l'impact environnemental de la prestation (recyclage des eaux, utilisation d'énergies renouvelables, etc.) sera valorisée dans le cadre du suivi du marché.

9.5 Conditions d'accès aux locaux

9.5.1 Pointage :

Le titulaire est en place un système de pointage permettant d'assurer la présence effective des agents sur site, tant pour la qualité du service rendu que pour la sécurité des locaux.

La mise en place d'un système de pointage apparaît comme un outil indispensable au service de la traçabilité, de la sécurité, de la qualité de service :

- de garantir la traçabilité des interventions
- d'enregistrer de manière précise :
 - l'heure d'arrivée sur site,
 - la durée réelle de la prestation,
 - l'heure de départ,
 - les éventuelles anomalies constatées.
- assurer la sécurité des agents et des locaux
 - en cas de problème (malaise, accident, intrusion), la présence d'un agent peut être immédiatement identifiée.
 - le système confirme les horaires d'accès, ce qui limite les risques d'intrusion non autorisée et permet une meilleure gestion des clés et badges.
- faciliter le pilotage des équipes et l'amélioration continue,
- fournir des rapports détaillés et objectifs,
- répondre efficacement aux demandes d'audit,
- consolider la relation commerciale grâce à une transparence totale.

9.5.2 Tenue et badge

Le personnel employé par l'entreprise de nettoyage devra se présenter dans une tenue correcte portant le nom du titulaire du marché.

La tenue du personnel affecté aux travaux de nettoyage sera irréprochable et l'encadrement d'un très bon niveau de technicité, l'encadrement aura un contact permanent avec le responsable de site. Les personnels pressentis aux prestations durant les salons, pour les différents sites spécifiés « Parc des Expositions » devront être discrets et circonspects.

Le titulaire fournit les EPI nécessaires aux opérations de nettoyage (gants, chaussures, masques, ...) et s'assure du respect des règles d'hygiène et de sécurité de son personnel.

La présentation à l'entrée et le port du badge sera obligatoire pour le personnel du titulaire travaillant dans les établissements, objets du présent marché.

Le titulaire devra donc fournir à son personnel des badges au Logo de l'entreprise portant le nom du personnel.

9.5.3 Moyens d'accès - Clés- Badges - Codes

Le Pouvoir Adjudicateur dotera le titulaire de clés, badges ou codes permettant l'accès dans les zones autorisées.

Ces « moyens d'accès » doivent être restitués au terme du marché.

Le titulaire devra demander les moyens d'accès en nombre suffisant pour que ses prestations puissent être correctement exécutées.

Il s'interdit expressément d'en faire faire des doubles.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt le référent du pouvoir Adjudicateur

Les pénalités correspondantes seront appliquées (cf article 14 du CCAP)

9.6 Sécurité :

9.6.1 Sécurité des personnes

Le prestataire devra établir au début du marché en lien avec le représentant désigné par la CCI un plan de prévention annuel détaillant les dangers et risques associés à l'exécution des prestations, objet du présent marché. Ce plan de prévention sera mis à jour annuellement à la date anniversaire du marché.

Des plans de prévention occasionnels pourront être établis à l'occasion de travaux supplémentaires qui n'auraient pas identifié dans le cadre du plan de prévention annuel.

Le titulaire doit veiller à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité ci-dessous et plus particulièrement devra fournir à les habilitations et certificats de capacités adaptés pour les prestations à réaliser :

- Les consignes
 - de sécurité liée au plan de prévention
 - de pointage
 - l'utilisation des EPI

- les zones interdites si nécessaires
 - de signalement des zones glissantes,
 - d'utilisation des machines,
 - de stricte utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage
 - du branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit,
- Le travail en hauteur,
 - Les échafaudages devront obligatoirement être conformes à la réglementation. Les matériels ne devront, en aucun cas, être en contact avec les parois verticales,
 - Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages ou de pneumatiques. Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses etc. Les conditions particulières, charges ponctuelles ou réparties, limites, devront être respectées.
 - L'utilisation des PIR est fortement recommandée. Nous vous rappelons que les échelles ne sont pas des postes de travail,
 - en aucun cas le personnel ne devra utiliser les meubles, convecteurs, sièges, comme moyens de surélévation et d'appui.

Le titulaire est responsable du respect, par ses agents, des consignes de sécurité, de la réglementation officielle en vigueur ainsi que la réglementation propre à l'établissement sur lequel ils interviennent.

9.6.2 Sécurité des biens

Toutes les précautions devront être prises pour que l'état des meubles, bâtiments, aménagements, machines etc., ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection et le type des produits.

Le lavage des sols ne sera pas effectué à grandes eaux et doit être effectué de façon à éviter le mouillage des boîtes électriques.

Il sera rigoureusement interdit au personnel de l'entreprise de nettoyage de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels qui pourraient se trouver dans les locaux.

Les dérèglages ou détériorations qui seront le fait de manipulations abusives seront imputés à l'entreprise qui aura la charge de réparer le préjudice commis.

Les déchets destinés à la décharge ne devront pas contenir de produits toxiques, dangereux ou inflammables.

Les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, devront être évacués, sans délai, des lieux d'exécution des prestations et, au plus tard, à la fin de chaque vacation.

Le titulaire devra veiller à ce que les canalisations d'évacuations ne soient pas obstruées de son fait, et veillera à ce que les eaux usées soient évacuées par les canalisations appropriées. Dans ce cadre, le titulaire sera tenu de procéder au filtrage des eaux susceptibles d'obstruer les canalisations. S'il est constaté un engorgement des canalisations consécutif à la non-observation de cette mesure, le titulaire supportera en totalité les frais de débouchage et de remise en état des conduites.

Le personnel du titulaire devra informer, sans tarder, le référent de site de toute anomalie susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité ; fuite d'eau, défaut d'éclairage.

Le référent du titulaire devra faire un rapport écrit (mail ou sms) immédiat au référent de site s'il est constaté des anomalies telles que : fuites, engorgement de canalisations, serrures endommagées, appareillages électriques défectueux, usures, défauts, dégradations diverses, etc...

10 Liste des éléments fournis :

10.1 Liste des éléments fournis par le Pouvoir Adjudicateur (selon disponibilité par lot)

- Règlement d'établissement,
- Consignes de sécurité qui seront reprises dans le plan de prévention
- Plans détaillés des locaux

- o Annexes de fréquences (par bâtiment)
- o Annexes de typologie des surfaces, (par bâtiment)
- o Annexe des superficies (par bâtiment)
- o Annexes des plages horaires d'intervention (par bâtiment)

10.2 Liste des éléments fourni par le titulaire

- o Liste du personnel affecté (qualifications et horaires),
- o Outil de pointage
- o Présentation de la formation aux principes généraux d'entretien et modalités de formation,
- o Liste du matériel proposés et mis en place par site et fiches techniques associées,
- o Liste des produits et fiches de données de sécurité et les fiches techniques associées,
- o Outil de liaison proposé et les modalités de son utilisation,
- o Présentation d'un contrôle type.

10.3 Liste des éléments a réaliser par le titulaire lors du démarrage du marché :

- o Noms des responsables à contacter en cas de problèmes, notés l'outil de liaison,
- o Planification et réalisation du plan de prévention des sites,
- o Liste du personnel affecté (qualifications et horaires d'intervention),
- o Liste des matériels mis en place sur site(s)
- o Planification des entretiens matériels sur site
- o Planification des prestations et « enregistrement » sur l'outil de liaison
- o Trame d'une fiche de contrôle type contractualisable,

11 PRESCRIPTIONS PARTICULIERES

11.1 Présentation :

Les éléments concernant les spécificités de chaque site sera fournie par lot.
Ces éléments figurent soit au BP soit dans les annexes au CCTP fournies par lot.

11.2 Horaires d'intervention :

Le Titulaire devra adapter ses horaires d'intervention pour chaque site.
Une annexe précisant les plages horaires d'intervention par site est adjointe dans chaque lot.
Les horaires d'ouverture des sites sont donnés à titre indicatif et peuvent évoluer selon les besoins de chaque site.
Le titulaire supportera les éventuelles contraintes découlant de ces modifications.

Le Titulaire devra adapter ses effectifs en fonction de la prestation à réaliser et de la complexité architecturale du bâtiment.
Cet effectif devra être prévu en quantité suffisante afin de se conformer à l'obligation de résultat concernant la notion de propreté constante définie à l'article « obligation de résultats » du présent CCTP.

11.3 Désignation du représentant de la CCI

Le nom des référents de site est précisé en préambule du CCAP dans la liste de désignation des membres du groupement :

11.4 Personnel en Place – Information de l'annexe 7

Chaque référent fournira l'annexe 7 des différents sites.

Les informations sont fournies par la société actuellement titulaire de la prestation.

La CCI contractante ne saurait être tenue responsable en cas d'inexactitude des informations.

A _____, le _____ 2026

L'entreprise,

(Signature et cachet précédés de la mention, manuscrite « lu et approuvé »)