



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Appel d'offres ouvert

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

MARCHE N°2601A01AO

PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX, DES VITRERIES ET FOURNITURE DES CONSOMMABLES D'HYGIENE DES SITES DE LA CCI DE L'AIN

POUVOIR ADJUDICATEUR

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE L'AIN

1 rue Joseph Bernier – BP 48
01002 Bourg-en-Bresse Cedex

Site web : www.ain.cci.fr

Profil acheteur : www.marches-publics.gouv.fr

Cellule régionale de la commande publique: marches@ain.cci.fr

TABLE DES MATIÈRES

1. DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1 - <i>Objet du marché</i>	4
1.2 - <i>Les prestations attendues</i>	6
1.3 - <i>Obligations de moyens</i>	7
1.4 - <i>Documents applicables</i>	8
2. PRESTATIONS COMMUNES À TOUS LES SITES	9
2.1 - <i>Jours de travail et horaires d'intervention</i>	9
2.2 - <i>Modalités d'accès et fermeture aux différents bâtiments</i>	9
2.3 - <i>Fermeture annuelle</i>	11
2.4 - <i>Modification des fréquences durant les fermetures (ou basse saison)</i>	12
3. PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX	13
3.1 - <i>Description des locaux et éléments chiffrés</i>	13
3.2 - <i>Description générale des prestations à exécuter pour tous les sites</i>	14
4. DESCRIPTION DES TACHES	18
5. CONSIGNES PARTICULIERES	21
6. OPERATIONS PONCTUELLES : PRESTATION A LA DEMANDE	22
7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	23
7.1 - <i>Réunion préparatoire à la mise en place des prestations</i>	23
7.2 - <i>Organisation du travail</i>	23
7.2.1 - <i>Modalités d'accès</i>	23
7.2.2 - <i>Mise à disposition de fluides et énergie</i>	24
7.3 - <i>Sécurité</i>	24
7.4 - <i>Plan de prévention</i>	24
7.4 - <i>Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation</i>	25
7.4.1 - <i>Encadrement du personnel</i>	25
7.4.2 - <i>Rôle fonctionnel du « Responsable de site »</i>	26
7.4.3 - <i>Rôle fonctionnel « chefs d'équipe »</i>	26
7.4.4 - <i>Le personnel œuvrant</i>	27
7.4.5 - <i>Grève, absence, arrêt de travail et service minimum :</i>	27
7.5 - <i>Moyens matériels du titulaire</i>	28
7.5.1 - <i>Matériels</i>	28
7.5.2 - <i>Produits et consommables</i>	29
7.6 - <i>Ressources humaines</i>	30
7.6.1 - <i>Formation</i>	30
7.6.2 - <i>Sécurité</i>	30
7.6.3 - <i>Vêtements du travail</i>	30
7.6.4 - <i>Équipements de protection individuelle (EPI) dont les masques en période Covid ou similaire</i>	30
7.6.5 - <i>Aptitudes / habilitations</i>	30
7.6.6 - <i>Mesures de sécurité</i>	31

8.	CONTROLE DES PRESTATIONS	32
8.1 -	<i>État de propreté au démarrage du marché</i>	32
8.2 -	<i>Vérification qualitative</i>	32
8.3 -	<i>Autocontrôle</i>	32
8.4 -	<i>Les contrôles contradictoires</i>	32
8.5 -	<i>Les contrôles programmés</i>	33
8.6 -	<i>Les contrôles inopinés</i>	33
8.7 -	<i>Suivi quotidien sur site</i>	33
8.8 -	<i>Reporting</i>	34
8.9 -	<i>Rapport d'activité annuel</i>	34
9.	CONTACTS DES RÉFÉRENTS CCI DES SITES	35
10.	ANNEXES PLANNINGS INTERVENTIONS PAR SITE	36

1. Dispositions générales

1.1 - Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution **de prestations de nettoyage des locaux** des sites suivants :

LOT 1 : SIEGE*	ADRESSES
SITE 1 : Hôtel Consulaire *	1 rue Joseph Bernier – 01000 Bourg-en-Bresse
SITE 2 : Nouvel Immeuble*	3 rue Joseph Bernier – 01000 Bourg-en-Bresse

*



Le Lot 1 est un Marché réservé : Article L2113-13 et Article L2113-13-1 du Code de la Commande publique

LOT 2 : FORMATION	ADRESSES
SITE 3 : AFAE 1 (CCI FORMATION)	80 rue Henri de Boissieu – 01000 Bourg-en-Bresse
SITE 4 : AFAE 2 (Centre Des Entrepreneurs)	90 rue Henri de Boissieu – 01000 Bourg-en-Bresse

LOT 3 : FERNEY VOLTAIRE	ADRESSES
SITE 5 : FIT (Centre d'Affaires International)	4 ^{ème} étage 13 B chemin du Levant – 01210 Ferney-Voltaire

LOT 4 VITRERIE des LOTS 1 et 2	ADRESSES
SITE 1 : Hôtel Consulaire	1 rue Joseph Bernier – 01000 Bourg-en-Bresse
SITE 2 : Nouvel Immeuble	3 rue Joseph Bernier – 01000 Bourg-en-Bresse
SITE 3 : AFAE 1 (CCI FORMATION)	80 rue Henri de Boissieu – 01000 Bourg-en-Bresse
SITE 4 : AFAE 2 (Centre Des Entrepreneurs)	90 rue Henri de Boissieu – 01000 Bourg-en-Bresse

Le volume actuel est le suivant :

SITES	Nombre actuel d'agents en intervention	Volume horaire mensuel actuel en heures
LOT 1 SIEGE		
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	4 agents	280,00
LOT 2 FORMATION		
SITE 3 : AFAE 1 (CCIF)	2 agents	160,00
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	2 agents	32,00
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE		
SITE 5 : Ferney Voltaire	1 agent	16,00
LOT 4 VITRERIE des lots 1 et 2		
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	Une vitrerie annuelle	
SITE 3 : AFAE 1 (CCIF)	Une vitrerie annuelle	
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Une vitrerie annuelle	

La précision du nombre d'heures ou d'agents dans les différents documents est également donnée à titre indicatif et ne constitue en aucun cas une obligation contractuelle.



La CCI a modifié les fréquences d'intervention par rapport à l'ancien marché afin d'optimiser les prestations dans une logique de réduction des coûts

Le titulaire s'organise de manière autonome pour la réalisation des prestations demandées et cela bien entendu en conformité avec les impératifs d'exploitation des sites et du résultat attendu en termes de qualité de travail.

Les effectifs nécessaires à l'exécution des prestations doivent être déterminés par le titulaire du marché de façon à ce qu'il soit en mesure d'exécuter la totalité des prestations demandées.

Tout changement d'agent devra être assuré par un agent de qualification au moins équivalente, connaissant les locaux et les consignes du site.

1.2 - Les prestations attendues

LOT 1 : SIEGE

SITES	RENSEIGNEMENTS	PRESTATIONS
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	Surface : 2868,05 M ² ERP 4 W 40 personnel permanent 268 personnes MAX	Nettoyage bureaux – salles de réunion – espace circulation – Espace détente et repas - Parvis Bâtiment et terrasses – trottoirs – locaux techniques 17 sanitaires 2 ascenseurs 1 douche Mise en place des consommables sanitaires

LOT 2 : FORMATION

SITES	RENSEIGNEMENTS	PRESTATIONS
SITE 3 : AFAE 1 (CCIF)	Surface : 2863,56 M ² ERP 3 R 20 personnel permanent 420 personnes MAX	Nettoyage bureaux et amphis – Salles de réunion – Espace circulation – Espace détente et repas - Parvis Bâtiment et trottoirs – locaux techniques 34 sanitaires 1 ascenseur 1 douche Mise en place des consommables sanitaires
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Surface : 794,72 M ² ERP 5 20 personnel permanent	Nettoyage bureaux – Salles de réunion – Espace circulation – Espace détente et repas - Parvis Bâtiment et trottoirs – Locaux techniques 7 sanitaires Mise en place des consommables sanitaires

LOT 3 : FERNEY VOLTAIRE

SITES	RENSEIGNEMENTS	PRESTATIONS
SITE 5 : Ferney Voltaire (4 ^{ème} étage)	Surface : 238,38 M ² ERP 3 W 1 personne permanent Surface Vitrierie 1 face 17,85 M ² Surface Vitrierie 2 faces 9,80 M ² Total : 37,45 m2	Nettoyage bureaux – Salle de réunion – Espace circulation et petite vitrierie Pas de sanitaires

LOT 4 : VITRERIE DES LOTS 1 ET 2

SITES	RENSEIGNEMENTS	PRESTATIONS
SITE 1 : Hôtel Consulaire et SITE 2 : Nouvel Immeuble	Surface site 1 : 759,96 M ² ERP 4 W Surface site 2 : 470,27 M ² 40 personnel permanent 268 personnes MAX	Vitrerie et cloisons vitrées y compris essuyage des encadrements
SITE 3 : AFAE 1 CCI FORMATION	Surface : 1326 M ² ERP 3 R 20 personnel permanent 420 personnes MAX	Vitrerie et cloisons vitrées y compris essuyage des encadrements
SITE 4 : AFAE 2 CDE	Surface : 480 M ² ERP 5 – 20 personnel permanent	Vitrerie et cloisons vitrées y compris essuyage des encadrements

La liste des prestations définie dans le cahier des charges n'est pas exhaustive, le titulaire devra assurer un service de nettoyage irréprochable dans le cadre d'une Obligation de Résultat, de sorte que l'ensemble des locaux soit propre et exempt de toutes salissures.

Engagement :

Le titulaire s'engage formellement à la signature du Marché sur le fait d'avoir parfaitement compris les termes concernant les prestations à réaliser, ainsi que les contraintes externes et internes, et s'interdit à formuler toutes réclamations relatives à des dispositions ou obligations qu'il n'aurait pas prises en compte ou qui ne seraient pas signalées dans le présent cahier des charges.

Le titulaire assure un devoir de vigilance sur le personnel d'encadrement nécessaire et plus précisément sur le lot 1 pour les sites 1 et 2, compte tenu de sa spécificité dans le cadre d'un marché réservé.

1.3 - Obligations de moyens

Les marchés contractés entre la CCI et les titulaires seront soumis à une **obligation de moyens** :

- en termes de moyens humains (nombre d'heures et de personnes par qualification et, nombre et type de matériels affectés par site) il s'agit de ceux décrits dans le dossier de réponse technique en termes de crédit d'heures et de nombre d'agents sur site,
- en termes de fréquences d'intervention conforme à celles décrites par la CCI Nord Isère.

Il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires, en cohérence avec les prestations actuellement réalisées, par catégories de telle sorte que le nettoyage des locaux, des équipements et des vitres soit effectué selon les stipulations du présent CCTP.

Le titulaire informe la CCI de toutes modifications liées aux effectifs et aux volumes horaires.

Le titulaire assure un devoir de vigilance sur le personnel d'encadrement nécessaire et plus précisément sur le lot 1 pour les sites 1 et 2, compte tenu de sa spécificité dans le cadre d'un marché réservé.

1.4 - Documents applicables

Ces obligations découlent de 4 sources principales :

- Le Code du Travail et le Code Pénal,
- La réglementation en matière d'hygiène et de sécurité,
- La Convention Collective des entreprises de propreté,
- Le règlement intérieur de la CCI.

2. Prestations communes à tous les sites

2.1 - Jours de travail et horaires d'intervention

Les interventions de nettoyage se font, en général, du lundi au vendredi suivant un planning par site (*voir annexes*) sauf jours fériés et période de fermeture des sites. Toutefois pour certains sites les fréquences seront variables.

SITES	PLAGES D'INTERVENTIONS	Nombre de passages hebdomadaires hors saison basse
LOT 1 SIEGE		
SITE 1 : Hôtel Consulaire	Entre 16 et 19 heures	2
SITE 2 : Nouvel Immeuble		
LOT 2 FORMATION		
SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation)	Entre 16 et 19 heures 30	5
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Entre 16 et 19 heures 30	2
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE		
SITE 5 : Ferney Voltaire (4 ^{ème} étage)	Après 17 h 00	2
SITES	PLAGES D'INTERVENTIONS	Nombre de passages annuel
LOT 4 VITRERIE DES LOTS 1 ET 2		
SITE 1 : Hôtel Consulaire	À partir de 5 H 00 le lundi (location nacelle* et accord de la Voirie compris)	1
SITE 2 : Nouvel Immeuble	À partir de 5 H 00 le lundi (location nacelle* et accord de la Voirie compris)	1
SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation)	À partir de 7 H 00 (location nacelle* comprise)	1
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	À partir de 7 H 00 (location nacelle* comprise)	1

(*) et/ou autres équipements adaptés : échafaudage roulant etc...

Les périodes d'intervention peuvent être modifiées en cours d'exécution d'un commun accord entre le titulaire et la CCI.

2.2 - Modalités d'accès et fermeture aux différents bâtiments

Des badges, clefs et codes seront remis aux agents de nettoyage pour accéder aux bâtiments.

Ceux-ci en auront l'entière responsabilité et ne pourront, sous aucun prétexte, réaliser ou faire réaliser de double de ces clés.

En cas de non-respect de cette clause, de vol ou d'égarement des clés, le titulaire s'engage à régler en totalité le remplacement de l'ensemble des serrures du bâtiment concerné.

D'autre part, le titulaire veillera à informer le référent du site de la disparition des clés dans l'heure qui suit son constat et le confirmera par lettre recommandée avec accusé de réception. Tout manquement à cette obligation sera considéré comme possible clause de résiliation de contrat.

Local :

Un local de rangement sera mis à disposition du titulaire pour entreposer son matériel.

SITES	LOCALISATION DES LOCAUX TECHNIQUES
LOT 1 SIEGE	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	Sous-sol Nouvel Immeuble
LOT 2 FORMATION	
SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation)	Rez-de-Chaussée aile nord
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Rez-de-chaussée entrée A
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE	
SITE 5 : Ferney Voltaire (4 ^{ème} étage)	Accueil
LOT 4 VITRERIE DES LOTS 1 et 2	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation) SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Non concerné

Le titulaire devra tenir propres, rangés et clos les locaux mis à sa disposition. Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés, sous peine d'évacuation sans préavis par de La CCI de L'AIN, aux frais du titulaire. La CCI de L'AIN ne saurait être tenue pour responsable des disparitions de matériels ou produits, ni des effets personnels des préposés du titulaire.

Le stockage des produits est limité aux quantités requises nécessaires et se fera en respectant les normes et l'affichage de sécurité. Toutes les précautions seront prises pour éviter que les produits ne laissent des traces au sol. Il est interdit de stocker des produits dangereux ou inflammables.

Si des locaux sont mis à disposition, ils doivent être de préférence fermés à clé. La CCI ne pourra être tenue pour responsable des éventuels vols et dégradations dans ces locaux. Il est interdit d'utiliser tout autre local.

Accès :

Les horaires d'intervention devront être impérativement respectés afin d'éviter tout déclenchement d'alarme en dehors des horaires transmis à la société de surveillance. Tout changement d'horaire d'intervention devra être signalé au préalable pour information à la société de surveillance.

Pour tous les sites, l'agent de nettoyage s'assure de la bonne fermeture des locaux en partant (verrouillage automatique avec fermeture porte).

2.3 - Fermeture annuelle

Les prestations courantes ne seront pas effectuées lors des fermetures annuelles des sites, la CCI se laisse la possibilité de réaliser durant cette période uniquement les prestations périodiques, annuelles ou à la demande :

SITES	PÉRIODES DE FERMETURE
LOT 1 SIEGE	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	Entre Noël et jour de l'AN
LOT 2 FORMATION	
SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation)	Entre Noël et jour de l'AN (selon présence des locataires)
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Pas de fermeture
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE	
SITE 5 : Ferney Voltaire (4 ^{ème} étage)	Pas de fermeture
LOT 4 VITRERIE DES LOTS 1 ET 2	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation) SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Non concerné

⇒ **La CCI se laisse le droit de d'ajuster ces périodes et s'engage d'en informer le titulaire.**

2.4 - Modification des fréquences durant les fermetures (ou basse saison)

SITES	PÉRIODES DE FERMETURE ET FRÉQUENCES D'INTERVENTION EN SAISON BASSE
LOT 1 SIEGE	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	Les bâtiments sont fermés entre Noël et jour de l'An- Aucune prestation de nettoyage ne sera faite durant cette période - 1 seul passage hebdomadaire au mois d'août (basse saison)
LOT 2 FORMATION	
SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation)	Fermeture possible du bâtiment entre Noël et jour de l'An - Aucune prestation de nettoyage ne sera faite durant cette période – 2 passages hebdomadaires (de mai à août) – (basse saison)
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Pas de fermeture 1 seul passage hebdomadaire en août (basse saison)
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE	
SITE 5 : Ferney Voltaire (4 ^{ème} étage)	Pas de fermeture 1 seul passage de nettoyage hebdomadaire au mois d'août (basse saison)
LOT 4 VITRERIE DES LOTS 1 ET 2	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation) SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Non concerné

3. Prestations de nettoyage des locaux

3.1 - Description des locaux et éléments chiffrés

Le descriptif recense le nombre estimé de m² et la nature des surfaces et revêtements à nettoyer.

SITES	NATURE REVÊTEMENT	SURFACE EN M ²
LOT 1 SIEGE		
SITE 1 : Hôtel Consulaire	Metal	18
	béton	148,01
	Carrelage	153,29
	Pierre	199,26
	Moquette	77,75
	Thermoplastique	270,45
	Bitume	70,00
SITE 2 : Nouvel Immeuble	Bois	4,38
	Metal	21,60
	béton	423,52
	Carrelage	192,24
	Pierre	54,55
	Thermoplastique	1189,03
	Bitume	25,02
LOT 2 FORMATION		
SITE 3 : AFAE 1 CCI FORMATION	Bois	20,95
	Métal	10,80
	béton	183,34
	Carrelage	913,34
SITE 4 : AFAE 2 CDE	Thermoplastique	1756,08
	Béton	67,74
	Carrelage	59,59
	Moquette	434,59
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE		
SITE 5 : FIT (4 ^{ème} étage)	Thermoplastique	232,80
	Moquette	219,43
	vitre	18,92
LOT 4 VITRERIE des lots 1 ET 2		
SITE 1 : Hôtel Consulaire	Vitres et cloisons	37,45
	Vitres extérieures	394,92
SITE 2 : Nouvel Immeuble	Vitres et cloisons	365,04
SITE 3 : AFAE 1 CCI FORMATION	Vitres et cloisons	470,27
SITE 4 : AFAE 2 CDE	Vitres et cloisons	1326,00
	Vitres et cloisons	480,00

Les surfaces globales sont données à titre indicatif et n'ont donc pas une valeur contractuelle. Les superficies correspondent aux surfaces au sol et ne tiennent pas compte des encombrements dû aux mobiliers.

Augmentation ou diminution des prestations : la liste des sites n'est qu'indicative et est susceptible d'évoluer ou de diminuer en cours d'exécution de ce marché. Elle sera tenue à jour sur simple ordre de service et fera l'objet d'un avenant.

3.2 - Description générale des prestations à exécuter pour tous les sites

Le titulaire doit tout mettre en œuvre pour prévenir les défaillances dans le cadre de sa mission. Lorsqu'une défaillance est constatée ou prévisible, le titulaire doit agir immédiatement afin d'assurer la conformité et la continuité du service et en informer aussitôt la CCI. Toute défaillance devra être analysée afin d'empêcher son renouvellement.

Le titulaire doit soumettre à la CCI les solutions organisationnelles, techniques et humaines les plus efficaces et pérennes en termes de ressources et d'équipements lui permettant d'atteindre les engagements et missions définies dans le présent marché.

En cas de dysfonctionnement ou de défaut qualitatif avéré de la prestation, il appartient au titulaire de mettre en place les actions correctives sans prétendre à une quelconque plus-value.

Lors de son intervention, le titulaire doit mettre tout en œuvre, pour que les locaux restent propres. Il s'engage à la signature du Marché à cette Obligation de résultat. Dans le cadre de l'obligation de résultat, le titulaire s'engage à ce que tous les locaux et tout particulièrement « les sanitaires, vestiaires, cuisine, salle d'eau » soient exempts de mauvaises odeurs.

Cela signifie bien que le titulaire travaillera avec des solutions nettoyantes permettant de résoudre ces désagréments ou mettra en place les éventuels dispositifs adaptés pour apporter une solution durable.

Toutes les spécificités relatives à l'Obligation de résultat doivent être prises en compte dans l'estimation du titulaire.

Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu, il veillera à ce que l'éclairage soit limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations.

Le branchement de plusieurs appareils sur une même prise est rigoureusement interdit. Le personnel du titulaire prendra toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement. D'une façon générale, le titulaire devra prendre immédiatement toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser les contrevenants à ce qui précède, à toutes malfaçons dans le travail, à toutes dégradations, à tout non-respect de la sécurité, signalés ou non par La CCI de L'AIN. Tout manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes qui précèdent entraînant des dommages relèveront de la responsabilité du titulaire.

Bureaux-Salles de réunion-Salles de cours-Amphis

- Propreté des sols quel que soit le revêtement
- Propreté du plan de travail (plateau bureau, tables) et du caisson à condition que ceux-ci soient dégagés par nettoyage humide
- Salle de réunion – propreté des assises
- Désinfection des combinés téléphoniques
- Propreté des piétements des bureaux, tables, sièges, lampadaires...
- Nettoyage et désinfection des poignées de portes, interrupteurs et montants de portes (verre et stratifié)
- Enlever les toiles d'araignées intérieures et extérieures (aux embrasures de portes et fenêtres)
- Dépoussiérage et enlèvement des traces de doigts du mobilier restant
- Vider les corbeilles à papier
- Évacuer les déchets vers les conteneurs appropriés

Hall d'accueil, circulations : hall, escaliers, ascenseur, couloirs

- Balayage et nettoyage des sols quels que soient leurs revêtements y compris les tapis.
- Vidage des poubelles

- Évacuer les déchets vers les conteneurs appropriés
- Propreté des piétements des bureaux, tables, sièges
- Nettoyage et désinfection des interrupteurs
- Nettoyage et désinfection des rampes d'escaliers et mains courantes
- Nettoyage des parois, portes et miroirs des ascenseurs
- Enlever les toiles d'araignées
- Vider les réceptacles des fontaines à eau

Partie blocs sanitaires

Une attention particulière sera portée au niveau des blocs sanitaires lors de chaque passage.

- Vidage des poubelles
- Évacuer les déchets vers les conteneurs appropriés
- Nettoyage et désinfection des cuvettes et abattant
- Nettoyage et désinfection des lavabos et douches
- Nettoyage des faïences
- Nettoyage et désinfection des poignées de portes et montants de portes
- Nettoyage et désinfection des interrupteurs
- Nettoyage et désinfection des sols
- Nettoyage des miroirs et des distributeurs sanitaires
- Contrôle et approvisionnement préventifs des différents distributeurs en papier hygiénique, savon, essuie-mains etc...
- Vérification du matériel (défectueux, usagé, cassé)

Espaces repas et espaces détente

- Nettoyage et désinfection des éviers
- Nettoyage et désinfection des poignées de portes et montants de portes
- Nettoyage et désinfection des interrupteurs
- Nettoyage et désinfection des sols
- Nettoyage du micro-ondes et du réfrigérateur (intérieur/extérieur)
- Enlèvement des toiles d'araignée
- Vider les poubelles, changer les sacs
- Évacuer les déchets vers les conteneurs appropriés

Extérieur-Entrée des divers sites

- Nettoyage des sols – parvis
- Nettoyage, aspiration des tapis d'accueil
- Vidage et nettoyage des cendriers

Vitreries des portes principales d'entrée

- Vitreries deux faces.
- Enlever les toiles d'araignées intérieures et extérieures (aux embrasures de portes et fenêtres).
- Nettoyages (**non humide**) des boîtiers de commandes intérieurs et extérieures.
- Nettoyage des châssis et montants d'ouvrants.

Gestion des déchets

Vidage de toutes les corbeilles (bureaux, salles de réunions, sanitaires) :

Évacuation des déchets à l'endroit désigné par nos soins.

SITES	LIEUX D'ENTREPOSAGE
LOT 1 SIEGE	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	Sous-sol Nouvel Immeuble
LOT 2 FORMATION	
SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation)	Bacs extérieurs (rue Henri de Boissieu)
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Bacs extérieurs (rue Henri de Boissieu)
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE	
SITE 5 : Ferney Voltaire (4 ^{ème} étage)	Sous-sol

Des bacs de tris sélectifs et ordures ménagères sont installés à proximité de l'ensemble des sites.

La prestation intégrera le respect des consignes de tri sélectif dans la gestion du ramassage et de l'évacuation des déchets.

Sacs : pour les déchets non recyclés

Poubelles jaunes pour les recyclables, enlèvement et dépose dans les bacs pour recyclage à respecter.

Bacs : pour les verres, enlèvement et dépose dans les bacs pour recyclage à respecter.

Cartons : quelques cartons du type ramettes de papier ou cartons devront être évacués à la charge du titulaire.

Papiers : bacs de recyclage à chaque niveau

Jours de ramassage

SITES	JOURS DE RAMASSAGE
LOT 1 SIEGE	
SITE 1 : Hôtel Consulaire SITE 2 : Nouvel Immeuble	Tous les jours sauf le jeudi pour les ordures ménagères et le jeudi pour le tri sélectif
LOT 2 FORMATION	
SITE 3 : AFAE 1 (CCI Formation)	Tous les mardis pour les ordures ménagères et mercredi pour le tri sélectif
SITE 4 : AFAE 2 (CDE)	Tous les mardis pour les ordures ménagères et mercredi pour le tri sélectif
LOT 3 FERNEY	
SITE 5 : FIT – Ferney Voltaire 4 ^{ème} étage	Évacuation des déchets assurée par la copropriété

Fourniture des consommables :

L'ensemble des consommables lié aux besoins sera à la charge du titulaire. Il s'engage à fournir en quantité suffisante tous les produits et tout le matériel nécessaire aux besoins du chantier et veillera à leur réapprovisionnement ou remplacement en temps voulu pour l'ensemble des du ou des lots qui lui sont attribués.

Les fournitures destinées aux blocs sanitaires devront être adaptées aux équipements existants.

Les consommables sanitaires sont les suivants :

- papier hygiénique,
- essuie-mains papier,
- savon liquide,
- bombes aérosol,
- tapis désodorisants pour urinoirs (les pastilles d'urinoir ne sont pas acceptées),
- sacs poubelles selon la norme NF,
- sacs poubelles des conteneurs d'hygiène féminine lorsque les conteneurs sont dotés de sacs

État quantitatif des différents des consommables à fournir

SITES CCI AIN		Distributeurs papier WC	Conteneurs d'hygiène féminine	Distributeurs de savon
SITE 1 : Hôtel Consulaire	Total équipements	8	Non concerné	6
SITE 2 : Nouvel Immeuble	Total équipements	9	Non concerné	5
SITE 3 : AFAE 1 CCI FORMATION	Total équipements	34	18	18
SITE 4 : AFAE 2 CDE	Total équipements	7	Non concerné	5
SITE 5 : FERNEY VOLTAIRE	Total équipements	Non concerné	Non concerné	Non concerné

Le vidage et l'acheminement des déchets sanitaires dans les containers prévus sont des prestations comprises dans le forfait ainsi que la mise en place des consommables sanitaires, y compris ceux des conteneurs d'hygiène féminine.

En accord avec le référent de chaque site, le titulaire s'engage à communiquer en cas de défaillance des équipements qu'il recharge. La mise à dispositions, la pose et la maintenance des appareils sont à la charge de la CCI de l'AIN.

4. Description des tâches

Abords des bâtiments, trottoirs et accès garage :

Le titulaire devra :

- Maintenir propre les abords des accès des bâtiments avec le ramassage des détritiques et papiers, feuilles, enlever les tapis ou grilles extérieures devant les portes, nettoyer et remettre en place les éléments
- Ramasser ponctuellement les papiers extérieurs aux abords des entrées
- Éliminer les mégots dans les cendriers extérieurs
- Nettoyer le sable dans les vasques, si présence

Enlèvement des déchets :

- Enlever seulement les déchets sur ou dans les poubelles. Les cartons ou objets divers à côté des poubelles ne doivent pas être évacués, sauf consigne particulière.

L'acheminement au point de collecte des déchets et autres détritiques collectés est à la charge du titulaire. Les sacs poubelles sont à déposer dans les containers.

Entretien ou dépoussiérage

L'entretien des objets meublants consiste à retirer de ces derniers l'ensemble de la poussière, des tâches et des traces de doigts. Il s'effectue sur l'intégralité des faces (**horizontales, verticales** ou inclinées, intérieures ou extérieures) quel que soit le support.

L'utilisation des plumeaux (à l'exception du dépoussiérage des stores) et des éponges est prohibée. Ce travail devra être effectué à l'aide de chiffonnettes lavables humides.

Les appareils téléphoniques seront nettoyés minutieusement et désinfectés selon les fréquences indiquées pour chaque site.

Les ordinateurs, écrans, claviers, imprimantes et souris seront nettoyés à l'aide de produits adaptés.

Le titulaire ne sera, en aucun cas, autorisé à laver la vaisselle se trouvant dans les bureaux (à l'exception de la vaisselle se trouvant à la Direction Générale).

Balayage

Tout balayage à sec est rigoureusement proscrit, y compris dans les escaliers. Seul le balayage humide est admis.

Lavage

Le lavage et rinçage à grande eau sont prohibés de même que l'utilisation des serpillières.

En fonction de l'importance des surfaces ou la nature des revêtements à traiter, le lavage pourra être manuel ou mécanique :

Manuel : pour les petites surfaces. Obligation d'utiliser deux seaux : un pour le lavage, un pour le rinçage.

Mécanique : pour les grandes surfaces de carrelage, pierre ou thermoplastique et pour le lavage des thermoplastiques prétraités (qui ne supportent pas de métallisation pendant les premières années qui suivent leur installation), le nettoyage sera fait par des autolaveuses effectuant dans la même opération : lavage, aspiration des eaux de lavage et séchage du sol. Le lavage mécanique devra être complété par un lavage manuel pour les surfaces inaccessibles par l'autolaveuse (monobrosse, etc...)

Le nettoyage doit être fait également sous les meubles en déplaçant les objets mobiles. En particulier dans les salles de cours, les chaises devront être placées sur les tables pendant le lavage et remises en place à la fin de l'opération.

Les tâches rebelles seront enlevées au moyen d'un abrasif doux sans détérioration du support.

Spray méthode/Thermoplastique Les opérations de spray-méthode sur les sols en thermoplastique seront réalisées en fonction de la demande de la CCI de L'AIN. Le coût sera égal à la surface traitée multipliée par le prix au m². Les éventuelles dégradations seront à la charge du prestataire. Les produits et les disques ou brosses seront adaptés à la nature des sols.

Aspiration des moquettes

Les moquettes devront être aspirées selon le planning des interventions. Les tâches constatées doivent être enlevées immédiatement avec un produit adapté.

Sanitaires et locaux assimilés

Les opérations de balayage humide et de lavage doivent être faites selon le planning des interventions.

Les appareils sanitaires : lavabos, WC, douches... seront nettoyés à l'aide d'un produit désinfectant permettant une bonne conservation de l'émail.

L'utilisation de l'acide chlorhydrique est interdite. Les cuvettes WC doivent être détartrées avec un produit détartrant adapté.

L'ensemble des parties chromées (robinetterie, accessoires) ainsi que les glaces et faïences murales situées autour de chaque évier sont entretenues à chaque intervention (lavage, essuyage) à toute hauteur afin d'éliminer les traces de calcaire.

Les faïences murales de l'ensemble des blocs sanitaires devront être lavées et essuyées au minimum une fois par trimestre.

Les désodorisants des sanitaires restent à la charge du titulaire et devront être adaptés (Bombes désodorisantes pour les lots 1 uniquement – tapis désodorisants pour les urinoirs lot 2 uniquement)

Vitrerie

Cette prestation comporte le lavage, l'essuyage et le séchage de la vitre elle-même.

Les vitres seront nettoyées simultanément sur les deux faces avec un produit permettant d'enlever les éventuelles traces de calcaire.

Après le nettoyage, elles ne devront porter aucune trace ni rayure. Le titulaire devra être équipé du matériel permettant cette intervention (Nacelle, boudier, échafaudage etc...)

Le titulaire devra remettre en place le mobilier qu'il aura déplacé pour accéder aux vitres.

Le titulaire devra disposer du matériel nécessaire afin de pouvoir effectuer le nettoyage des vitres grande hauteur.

Le nettoyage des vitreries deux faces comprend également toiles d'araignées et le nettoyage des montants d'ouvrants.

Chaque prestation annuelle et à la demande devra faire l'objet d'un bon d'intervention et d'une facturation séparée.

Les demandes d'autorisation de voirie, location nacelle, échafaudage roulant etc... et coûts afférents à la prestation seront à la charge du titulaire.

Les produits de lavage seront choisis de façon à assurer une bonne conservation des ouvrages, notamment des subjectiles métalliques ou bois peints, ainsi que des joints d'étanchéité.

Shampoing des moquettes (prestation à bon de commande)

La prestation se fera sur bon de commande une fois par an selon devis.

Le nettoyage des moquettes et des sièges en tissu sera effectué à l'aide d'une machine injection-extraction.

Le shampoing doit obligatoirement s'accompagner d'un détachage des moquettes. Il devra les rendre antistatiques et les traiter contre les acariens.

Nettoyage des sièges (prestation à bon de commande)

Les sièges seront aspirés et détachés et shampooinés, si nécessaire, à l'aide de produits adaptés.

Désinfection dans un contexte d'épidémie

À titre préventif, en période d'épidémie, il peut être envisagé d'intégrer dans les prestations régulières, des prestations à la demande :

- Nettoyage et désinfection des points de contact (voir selon les espaces)
- Une repasse en demi-journée pour la désinfection des points de contacts
- Il est demandé au titulaire d'effectuer, sur demande, une désinfection virucide et bactéricide d'un bureau ou d'un espace, en cas de détection d'une personne atteint d'un virus contagieux

Prestation dans un contexte épidémique

Forfait nettoyage renforcé et désinfection avec produits adaptés des points de contact (interrupteurs, poignée de portes, rampes...) uniquement en période épidémique et sur demande de la CCI

5. Consignes particulières

Il est expressément interdit :

- de déposer tapis-brosse, sièges, corbeilles à papier sur les meubles ou sur les machines et ordinateurs pendant l'exécution des prestations de nettoyage des sols
- d'utiliser les chaises, tables ou meubles divers en lieu et place d'escabeau pour accéder aux ouvrages à nettoyer
- de nettoyer les poubelles à l'intérieur des bureaux ou de les rentrer non nettoyées
- d'utiliser les serpillières pour les nettoyages humides
- de nettoyer les tableaux blancs avec des produits corrosifs ou gras
- de vaporiser les produits de nettoyage directement sur les appareils électriques, électroniques
- de fumer dans les locaux.

Le matériel informatique devra être dépoussiéré avec des produits spécifiques et adaptés.

Les meubles et objets devront être remis à leur place dès l'achèvement des prestations de nettoyage ; les lumières et climatiseurs devront être éteints, les portes et les fenêtres verrouillées.

6. Opérations ponctuelles : prestation à la demande

Ces prestations font l'objet d'émission de bons de commandes spécifiques, au titulaire du marché sur la base des prix indiqués dans le bordereau de prix unitaires. Aucune quantité minimum et maximum n'est prévue.

Elles concernent principalement les opérations suivantes :

- Remise en état après manifestations
- Nettoyage moquette (hors nettoyage annuel)
- Nettoyage vaisselle
- Aspiration des sièges
- Shampoing des sièges
- Aspiration sièges
- Nettoyage complet d'un bureau ou d'une salle suite déménagement sol, murs, plinthes...)
- Remise en état d'un bureau ou d'une salle après intervention
- Vitrierie sans danger (hors forfait)
- Décapage sol carrelé
Enlèvement toiles d'araignée entre fenêtres et volets roulants pour les RDC (prestation forfaitaire)
- Lessivage portes
- Lessivage encadrement intérieur et extérieur des fenêtres
- Nettoyage salle de réunion (sol, tables)
- Dépoussiérage des stores
- Lessivage des stores
- Dépoussiérage radiateurs, tuyauterie, convecteurs et extincteurs
- Décapage/nettoyage sol parvis extérieurs

Certaines prestations listées ci-dessus feront l'objet d'une demande de devis au préalable. Le devis devra faire apparaître clairement :

- Les quantités (heures, m2, ml...)
- Le prix unitaire, conforme au BPU

Elles seront prises en compte par le titulaire du marché dès réception du message électronique lui demandant d'intervenir. Cette commande sera ensuite confirmée par la réception d'un bon de commande dûment signé par la CCI et devra faire l'objet d'une facturation distincte des factures de prestations régulières de nettoyage.

Chaque prestation à la demande devra faire l'objet d'un bon d'intervention et d'une facturation séparée.

7. Modalités d'exécution des prestations

7.1 - Réunion préparatoire à la mise en place des prestations

Après notification du marché par le pouvoir adjudicateur et en complément de la visite effectuée lors de la consultation, avant tout démarrage des prestations et en préalable à la passation d'une commande, le titulaire du marché (représenté a minima par le responsable d'exploitation ou le personnel non-œuvrant et éventuellement par le directeur d'exploitation ou le directeur commercial) effectue une visite approfondie des locaux en présence d'un représentant du site.

A cette occasion, la CCI fournira au titulaire l'ensemble des informations et documents disponibles nécessaires à la mise en place des prestations sur le site concerné. Le titulaire ne peut se prévaloir des éléments constatés lors de cette visite pour modifier son annexe financière.

Lors de cette visite, il est réalisé un état des lieux du site contradictoirement avec le responsable du site. Cet état des lieux fait l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties.

Cet état des lieux a pour objectif de déterminer l'état de propreté du site avant tout démarrage des prestations et l'objectif attendu.

Si certaines surfaces présentent un état de non-propreté à caractère irréversible (avec les moyens courants), **il en est fait impérativement mention à l'état des lieux.**

Cette réunion permet d'organiser et de rappeler le déroulement des prestations : présentation des interlocuteurs, des prestations devant être effectuées, des méthodes utilisées pour l'exécution de ces prestations, des plannings, des jours et horaires d'interventions, des obligations et responsabilités de chacune des parties ainsi que du système de réfections et de pénalités.

En conformité avec la proposition technique et financière, le titulaire du marché remet au plus tard dans les 7 jours (ou délai convenu d'un commun accord par écrit) qui suivent la réunion préparatoire un document synthétisant les prestations programmées et leurs modalités d'organisations. Il indique ou rappelle pour chaque site, l'organisation proposée, les fiches de postes, les fiches méthodes et les procédures utilisées.

Le titulaire s'engage à les maintenir en permanence à jour.

7.2 - Organisation du travail

7.2.1 - Modalités d'accès

Le titulaire prend contact avec le responsable administratif ou son représentant pour disposer des moyens d'accès avant le début du marché.

Afin de permettre l'accès aux locaux pour la réalisation des prestations au(x) jour(s) et horaires d'intervention, la CCI dotera le cas échéant le titulaire du marché des clés, codes, procédures d'alarme et badges nécessaires, en quantité suffisante. Un récépissé de remise est établi et signé par le titulaire et la CCI.

En cas de perte ou de vol, la CCI en est avisée par le titulaire sans délai. Toute perte, vol ou détérioration de ces moyens d'accès doit être signalée sans délai au responsable administratif ou son représentant. Les exemplaires manquants sont remplacés aux frais du titulaire (double de clés, passe, changements de barillet ou de serrures, etc.).

En cas de perte ou de détérioration, les dispositions prévues précédemment sont applicables.

A l'issue du marché, le titulaire doit remettre sans délai et au plus tard le dernier jour du marché au représentant de la CCI les moyens d'accès confiés.

7.2.2 - Mise à disposition de fluides et énergie

Les fournitures électriques et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées, dans la mesure des moyens, gratuitement par la CCI.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec le représentant de la CCI sur chaque site. Les appareils du type autolaveuse, monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

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

Le titulaire s'engage à ne faire aucune modification technique sur les installations ou aménagements existants des locaux visés par le présent marché. Par ailleurs, ce dernier peut faire la demande de modification technique auprès du représentant de la CCI sur chaque site qui étudiera la demande.

Les personnels du titulaire doivent impérativement éteindre l'éclairage d'un local dès que leurs prestations de nettoyage sont achevées.

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe le responsable de site de toute fuite détectée par son personnel.

7.3 - Sécurité

Le titulaire devra instruire son personnel sur les règles de sécurité du travail et les consignes particulières telles que :

- L'alarme sécurité, les locaux étant sous télésurveillance, le titulaire devra indiquer au responsable de la sécurité de la CCI de L'AIN les horaires d'intervention de son personnel ; Toute intervention en dehors des horaires habituels devra être faite en accord avec ce dernier. En cas d'intervention de la société de télésurveillance sur déclenchement de l'alarme, s'il s'avère que ce dernier est dû à un manquement de la société de nettoyage, l'intervention lui sera facturée
- Le travail en hauteur
- L'encombrement des passages
- L'utilisation des machines,
- La stricte utilisation des prises destinées au raccordement des machines de nettoyage,
- L'utilisation de chaussures isolantes quand cela est nécessaire

Cette liste n'est pas exhaustive.

7.4 - Plan de prévention

Un plan de prévention doit être établi.

Le pouvoir adjudicateur doit :

- Assurer la coordination générale des mesures de prévention qu'il prend et de celles que prennent l'ensemble des entreprises intervenantes sur le site
- Déterminer le secteur d'intervention
- Matérialiser les zones de danger
- Indiquer les voies de circulations du personnel et des engins
- Indiquer les voies d'accès du personnel extérieur aux sanitaires, vestiaires et locaux de restauration
- Communiquer les consignes de sécurité applicables

Durant l'exécution des prestations

Le pouvoir adjudicateur doit :

- S'assurer du respect des mesures décidées et coordonne les nouvelles mesures le cas échéant
- Prévoit des réunions et des inspections périodiques. Ces réunions ont lieu au moins une fois tous les trois mois lorsque les prestations prévues nécessitent plus de 90.000 heures sur 12 mois, sinon une fois par an
- S'assurer que l'entreprise intervenante forme les nouveaux salariés lors de l'affectation
- Mettre à disposition des installations sanitaires, vestiaires et locaux de restauration à la disposition des salariés de l'entreprise intervenante

Obligations communes (Pouvoir adjudicateur / Titulaire)

Une inspection commune est à organiser avant le démarrage des prestations afin de connaître les installations et les matériels mis en place. Le but de cette inspection est d'analyser les risques d'interférence entre activités, matériels et installations. Il s'agit d'un échange d'informations sur la prévention.

Le plan de prévention sera rédigé conjointement entre le pouvoir adjudicateur, le titulaire et les entreprises sous-traitantes.

Le titulaire vérifiera que le plan de prévention correspond, en permanence, aux prestations à réaliser et à leurs conditions d'exécution.

Le titulaire devra prendre toutes les mesures de sécurité pour la protection du personnel et des biens du pouvoir adjudicateur. Pour les interventions « dangereuses » exceptionnelles, le titulaire devra également établir un permis d'intervention au cas par cas.

En cas de non-respect de ces clauses, le pouvoir adjudicateur mettra le Titulaire en demeure d'agir auprès de son personnel afin d'éviter tout risque et/ou arrêt immédiat de la prestation.

Le non-respect de cette obligation entraînera après mise en demeure, la résiliation du marché au tort du titulaire.

7.4 - Moyens humains du titulaire dédiés à la prestation

Le titulaire s'engage à assurer, pour les prix définis à la DPF et au bordereau des prix unitaires, les prestations énumérées dans le présent document et ses annexes éventuelles en mettant en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour assurer la prestation.

7.4.1 - Encadrement du personnel

Le titulaire du marché recrute, forme et rémunère sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations.

Le titulaire conserve le pouvoir de direction et de contrôle sur le personnel affecté aux prestations sur chaque site (avec une attention particulière pour le lot 1 réservé).

Le titulaire détermine les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Le titulaire mettra en œuvre l'organisation d'équipe nécessaire à la bonne réalisation des prestations en plus du personnel œuvrant.

Sera désigné :

Pour tous les sites : 1 responsable de site unique présent sur site au moins 1 fois par semaine afin d'assurer le suivi qualité de la prestation, en lien avec le Référent de chaque site.

Le responsable de site est assisté d'agents (personnel œuvrant ou non œuvrant) en nombre et qualification suffisante pour assurer un encadrement et une surveillance efficace de l'exécution des prestations sur l'ensemble des sites à traiter.

Les responsables de sites et d'équipes doivent obligatoirement être dotés d'un moyen de communication rapide (téléphone portable) pour pouvoir être joints à tout moment (ces coordonnées sont à communiquer sur la liste nominative des personnels du titulaire).

7.4.2 - Rôle fonctionnel du « Responsable de site »

Ce responsable devra avoir les compétences pour assurer :

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

7.4.3 - Rôle fonctionnel « chefs d'équipe »

Ces chefs d'équipe devront avoir les compétences pour assurer :

- la surveillance et de l'exécution du travail,
- la coordination du travail des agents de service,
- la formation des agents de service,
- la discipline,
- les délais de réalisation,
- la sécurité du personnel et des biens,
- la liaison avec la CCI.

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché conformément à l'offre du titulaire.

Il est en relation permanente avec la CCI et répond aux convocations de ce dernier en cas d'insuffisance d'encadrement ou de consignes particulières à mettre en place.

La CCI fournit avant le commencement des prestations et pour chaque site la liste des personnes référentes, responsables notamment du suivi et du contrôle des prestations. Il s'engage à mettre à jour ces éléments.

En cas d'absence ou en cas de départ, le titulaire du marché s'engage à remplacer le personnel encadrant concerné par une personne aux compétences similaires et à en informer dans les plus brefs délais le responsable de site par mail en mentionnant les nom/prénom de la personne remplacée et de son remplaçant. Le titulaire précise dans son offre les modalités de gestion des remplacements.

Si la CCI rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel d'encadrement sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

7.4.4 - Le personnel œuvrant

Pour la réalisation des prestations, le titulaire s'engage à mettre en place le personnel œuvrant nécessaire, en vue de la bonne exécution du présent marché.

Ce personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle du titulaire et ne peut en aucun cas être sous l'autorité de la CCI.

Le personnel recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire du marché.

Le titulaire du marché s'engage à :

- Remettre à la CCI, au plus tard 7 jours avant le début d'exécution des prestations, une liste indiquant les noms des personnels intervenant sur le site (conformément aux éléments remis dans l'offre du titulaire)
- Tenir à jour cette liste en y faisant mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, et à transmettre ces modifications à la CCI avant la prise de poste
- À observer les dispositions particulières que la CCI lui aura communiquée lors de la visite de site

Si la CCI rencontre des difficultés d'exécution liées au personnel œuvrant sur un site donné, il alerte dans les plus brefs délais, par écrit, le titulaire afin de rechercher une solution. Si cela ne produit pas d'effet le titulaire s'engage à nommer une autre personne sur le site.

La CCI peut demander l'interdiction de l'accès des locaux et le remplacement des personnels ne lui donnant pas satisfaction, notamment en cas de violence verbale ou physique ou en cas de défaillance grave dans l'exécution des prestations. Cette demande fera l'objet d'une mise en demeure préalable. Si celle-ci reste sans effet, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

7.4.5 Grève, absence, arrêt de travail et service minimum :

Le titulaire met en place un système de contrôle des présences de son personnel.

En cas d'absence ou d'arrêt de travail ou de grève du personnel du titulaire du marché ou de ses sous-traitants, le titulaire doit en avvertir immédiatement la CCI par tout moyen garantissant une traçabilité dès leur survenance (mail).

Il s'engage à prendre les mesures indispensables afin de garantir des prestations consistant à assurer à minima :

- la prise en charge des blocs sanitaires, nettoyage et approvisionnement des consommables le cas échéant
- la collecte et le vidage des poubelles et corbeilles à papier le cas échéant.

En outre, le remplacement du ou des personnels absents doit s'effectuer dans les plus brefs délais, permettant la continuité de service.

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'exécuter un service minimum, la CCI y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles, aux frais, risques et périls du titulaire et notamment en faisant appel à toute autre entreprise de nettoyage pour exécuter les prestations.

Le titulaire et ses sous-traitants sont seuls investis du pouvoir de négociation que reconnaît aux dirigeants d'entreprises le code du travail dans les articles qui régissent l'exercice du droit de grève. La grève du personnel du titulaire et de ses sous-traitants ne saurait constituer, en

aucune façon, un cas de force majeure ou d'imprévision permettant l'indemnisation du titulaire par la CCI.

7.5 - Moyens matériels du titulaire

7.5.1 - Matériels

Le titulaire doit s'engager à mettre en place en temps voulu, le matériel nécessaire à la bonne exécution du marché. Il établira dans son mémoire technique, la liste des matériels, en nombre et qualité, qu'il prévoit de mettre en place pour assurer les prestations.

Le titulaire précisera les axes de progrès pris en compte pour l'achat des matériels, notamment sur les points suivants :

- La manipulation (déplacement, poids...)
- Les modalités d'utilisation (posture de l'agent, remplissage...)
- La maîtrise des contraintes (niveau sonore, vibration...)
- Les cycles de vie

Ces points pourront être vérifiés au cours du marché.

Le titulaire proposera des chariots de ménage et/ou de lavage muni de supports sacs poubelles, les sacs déchets ne doivent en aucun cas être tirés sur le sol, à l'intérieur comme à l'extérieur des locaux (tri sélectif).

Par ailleurs, les matériels devront être adaptés pour la réalisation de l'entretien et à la configuration des locaux.

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

Ces matériels devront être dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

Ces matériels devront également être en parfait état d'utilisation et conforme à la législation en vigueur. A ce titre, le titulaire devra présenter les matériels sur simple demande verbale de la CCI, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Le titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur.

La CCI se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations.

Il est entendu que le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la conservation et la réparation éventuelle des ouvrages et des équipements de la CCI.

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

Il est à noter que les opérations de balayage à sec et de lavage manuel à la serpillière traditionnelle sont absolument interdites dans l'ensemble des intérieurs des bâtiments, au même titre que les matériels en bois et les éponges.

La CCI se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire.

7.5.2 - Produits et consommables

Le titulaire doit s'engager à mettre en place et utiliser les produits et consommables nécessaires à l'exécution du marché, tels qu'ils sont définis dans son offre. Ce point pourra être vérifié au cours du marché.

Le titulaire précisera les axes pris en compte pour l'achat des produits et consommables, notamment sur les points suivants :

- l'achat de produits ayant un label environnemental (NF Environnement, Ecolabel Européen)
- les modalités de conditionnement (dosettes, système de dilution centralisé...)
- les modalités d'utilisation
- les cycles des produits
- les modalités de livraison et stockage

L'utilisation de produits Ecolabellisés est obligatoire

La CCI se réserve le droit d'interdire les produits et consommables dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations ou ne répondant pas aux exigences environnementales.

Le titulaire devra fournir, dans un délai de quinze jours suite au démarrage du marché, la liste complète des produits proposés pour l'exécution des prestations, ainsi que les fiches de données de sécurité.

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

La liste sera mise à jour à chaque changement.

Le titulaire doit fournir tous les produits et consommables nécessaires à l'exécution des prestations.

- Les produits de nettoyage ne doivent, en aucun cas, être stockés ailleurs que dans leurs emballages d'origine (ex : produit dans bouteilles d'eau plastique)
- Les produits doivent être clairement identifiés par leur étiquette
- Une fiche de sécurité est à joindre avec chaque produit de nettoyage utilisé ou stocké (une fiche de données sécurité par site)

La CCI se réserve le droit :

- de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi
- d'interdire l'usage des produits non conformes à la réglementation ou ceux dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Ainsi, l'utilisation de l'eau de javel est strictement interdite pour les prestations de mise en propreté des sites. Elle peut toutefois être utilisée, en interne, pour l'entretien des matériels et consommables
- d'imposer l'utilisation d'un produit ou d'un type de produit pour une prestation donnée. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais. Le cas échéant, ce dernier devra se procurer les produits que la CCI imposerait.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du Titulaire.

7.6 - Ressources humaines

7.6.1 - Formation

A la prise du marché, le titulaire établit une évaluation des compétences du personnel et transmet à la CCI.

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

Le titulaire devra fournir les plans de formation de son personnel sur site à la CCI. Les besoins en formation des agents de service, ainsi que la planification de celles-ci doivent être adaptés aux besoins et spécificités de la CCI.

Le titulaire doit communiquer la traçabilité de la participation nominative de son personnel à la CCI.

Les frais de formation sont à la charge du titulaire.

Annuellement, le titulaire procédera à une évaluation professionnelle de son personnel. L'ensemble des procédures proposées devra être décrite par le Titulaire dans le mémoire technique. Ces points pourront être vérifiés en cours de marché.

7.6.2 - Sécurité

Le titulaire s'engage à former son personnel à la sécurité au regard des dangers et recommandations du plan de prévention, à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en la matière et à suivre un indicateur spécifique lié aux accidents de travail.

Ce point pourra être vérifié au cours du marché conformément à l'offre du titulaire.

7.6.3 - Vêtements du travail

Le titulaire s'engage à fournir et à faire porter par son personnel, y compris le personnel d'encadrement, une tenue vestimentaire identifiable (logo du titulaire) et propre en adéquation avec l'activité d'entretien propreté.

La fourniture et le nettoyage des tenues vestimentaires des agents de service sont à la charge du Titulaire.

7.6.4 - Équipements de protection individuelle (EPI) dont les masques en période Covid ou similaire

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel tous les équipements de protection individuelle nécessaires à l'exécution des prestations.

Ainsi que l'acquisition de PTI dispositif de Protection des Travailleurs isolés (et/ou téléphone portable)

7.6.5 - Aptitudes / habilitations

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité et à communiquer, à la CCI, les différentes procédures d'habilitation.

Exemples d'activités à risques, pour ce contrat :

Activités à risques	Aptitudes ou Habilitations
Travail en hauteur	Aptitude médicale de travail en hauteur en cours de validité
Vitrierie	CACES – habilitation et formation nacelle, échafaudage roulant etc...

Ces points pourront être vérifiés au cours du contrat.

7.6.6 - Mesures de sécurité

Le titulaire tiendra à la disposition de la CCI, et sur simple demande verbale :

- Les fiches de mise en sécurité pour les opérations spécifiques, reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération. (ex : Procédure de mise en sécurité pour les opérations de décapage des sols...)
- Le tableau de présence quotidien du personnel du titulaire et celui des remplaçants.
- Le nombre d'heures annuelles des prestations.
- Les effectifs affectés à chaque bâtiment.
- Le nom du ou des responsables.

Le titulaire prendra à ses frais et sous sa responsabilité toutes les dispositions utiles pour garantir la protection des usagers (utilisateurs des locaux de la CCI, visiteurs...) et l'environnement de son personnel.

8. Contrôle des prestations

Lors de la visite des locaux les entreprises peuvent évaluer la charge de travail, la propreté des lieux, les contraintes techniques, les difficultés d'accès, l'encombrement, la configuration et toutes les particularités du périmètre d'intervention. Le titulaire reconnaît lors du démarrage du nettoyage avoir parfaitement compris les attentes de la CCI de L'AIN et ne formulera aucune réclamation par rapport à l'état des lieux ou à des difficultés qu'il n'aurait pas pris en compte. Il accepte de démarrer sa prestation en l'état et s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer un service de bonne qualité.

8.1 - État de propreté au démarrage du marché

Avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l'objet **d'un procès-verbal** signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

A défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

8.2 - Vérification qualitative

La qualité du nettoyage est vérifiée par l'examen de 4 critères :

- ✚ L'aspect : première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements
- ✚ Le confort : apprécié à travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et l'impression générale de bien être qui résulte de l'opération. Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers
- ✚ La propreté : absence ou présence relative de salissures adhérentes ou non sur une surface ou dans l'air
- ✚ L'hygiène : elle repose sur l'assainissement périodique tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et ne pas provoquer de pollutions nouvelles, par l'usage inadapté de méthodes ou de produits nocifs

8.3 - Autocontrôle

Le titulaire met en place un dispositif de **contrôle interne**, afin d'assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son Cadre de Réponse Technique remis à l'appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l'ensemble des sites, le respect des obligations.

Chaque semestre, le titulaire fournit au responsable de site, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d'exploitation du site.

8.4 - Les contrôles contradictoires

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre la CCI et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

- les contrôles programmés
- les contrôles inopinés.

Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d'acceptabilité tel que mentionné à l'état des lieux, des réfections pourront être appliquées selon les modalités précisées au CCAP.

Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s'imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

8.5 - Les contrôles programmés

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le contrôle programmé sera à minima d'une fois par mois ou sur demande du responsable du site.

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle bimensuel, jusqu'à retour au niveau de qualité requis.

L'absence du titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel. En l'absence du titulaire les résultats du contrôle lui seront transmis.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage.

Ces contrôles doivent constituer l'occasion d'un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l'application des pénalités, tout contrôle qualité négatif doit obligatoirement faire l'objet de propositions par le titulaire d'actions correctrices et doit être suivi d'un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu'au constat d'une situation conforme.

8.6 - Les contrôles inopinés

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas aux obligations du titulaire.

La date, l'heure, les zones sont choisies par la CCI.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis par tout moyen (tel, mail etc...).

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d'actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l'application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu'au constat d'une situation conforme.

Le nombre de contrôles inopinés mensuels n'est pas limité.

8.7 - Suivi quotidien sur site

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un **cahier de liaison** (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du référent de site CCI et du titulaire.

Le référent de site CCI:

- vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges ;
- note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu'en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

- note les dysfonctionnements relevés sur le site ;
- note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du titulaire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages, à minima 1 fois par semaine.

Lorsqu'un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s'est engagé dans son cadre de réponse technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

8.8 - Reporting

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

8.9 - Rapport d'activité annuel

Le titulaire devra fournir un **rapport d'activité annuel**.

Ce rapport comportera :

- la liste du personnel sur site
- les événements et/ou anomalies survenus au cours de l'année (impact sur le titulaire)
- la liste des produits utilisés sur le site avec une mise à jour si nécessaire des fiches de données sécurité
- la liste des zones contrôlées et les dates de l'évaluation
- les grilles des évaluations des zones
- la liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées
- les plannings d'exécution réels
- autres : échéancier des formations du personnel...

En cas de difficultés contractuelles particulières rencontrées, l'un des sites pourra demander la tenue d'une réunion avec le titulaire. Il sera fait état, au cours de ces réunions des moyens permettant d'améliorer les aspects :

- qualitatifs,
- organisationnels,
- sociaux,
- sécuritaires,
- environnementaux.

9. Contacts des référents CCI des sites

Tous sites confondus : Mr Jérôme NAVARIN - 04 74 32 13 35
Mr Mikaël BECHARD – 04 74 32 13 12

Sites	REFERENTS	COORDONNEES
LOT 1 SIEGE		
SITE 1 : Hôtel Consulaire	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35
SITE 2 : Nouvel Immeuble	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35
LOT 2 FORMATION		
SITE 3 : AFAE 1 CCI FORMATION	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35
SITE 4 : AFAE 2 CDE	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35
LOT 3 FERNEY VOLTAIRE		
SITE 5 : FIT (4 ^{ème} étage)	Florence DURAFFOURG	04 74 32 13 40
LOT 4 VITRERIE		
SITE 1 : Hôtel Consulaire	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35
SITE 2 : Nouvel Immeuble	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35
SITE 3 : AFAE 1 CCI FORMATION	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35
SITE 4 : AFAE 2 CDE	Jérôme NAVARIN	04 74 32 13 35

10. Annexes plannings interventions par site

- ↗ Tableaux planning nettoyage CCTP AIN LOT 1 sites 1+2 HC-NI
- ↗ Tableaux planning nettoyage CCTP AIN LOT 2 site 3 AFAE 1 CCIF
- ↗ Tableaux planning nettoyage CCTP AIN LOT 2 site 4 AFAE 2 CDE
- ↗ Tableaux planning nettoyage CCTP AIN LOT 3 site 5 – FIT