CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Chambre de Commerce et d'Industrie Nantes St-Nazaire (CCI)
Établissement public administratif
Maison de l'Entrepreneuriat et des Transitions – 1 rue Françoise Sagan – CS 60186 – 44802 Saint-Herblain Cedex
http://www.paysdelaloire.cci.fr
SIREN : 130 008 105 – TVA N° FR 34130008105

Marché de nettoyage des locaux et vitrerie de la CCI Nantes St-Nazaire « Site Incubacteur + Quai Working » 2027-2031

Procédure Formalisée : N° marché : 2026 RTPF 4112

SOMMAIRE

ARTICLE 1 PRÉAMBULE 3
1.1 Liste des locaux à nettoyer 3
1.2 Type de prestations attendues 4
ARTICLE 2 CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION 4
2.1 Communication de l'identité du personnel des titulaires 4
2.2 Remise et restitution des moyens d'accès aux locaux 5
2.3 Equipements et fournitures remis au titulaire 5
2.4 Etablissement des plans de prévention pour les bâtiments ou zones concernées 6
ARTICLE 3 ORGANISATION 6
3.1 Encadrement 6
3.2 Chef d'équipe 6
3.3 Suivi des prestations 7
3.4 Locaux et prestations mis à disposition des titulaires 7
3.5 Sécurité des personnes et des biens 7
3.6 Gestion des déchets 8
3.7 Discipline générale 8
ARTICLE 4 APPROVISIONNEMENT DES CONSOMMABLES SANITAIRES 8
ARTICLE 5 FERMETURE ET HORAIRES 9
Horaires d'intervention du travail de jour : 9
6 CONTROLE QUALITÉ 10
6.1 Objet : 10
6.2 Echantillonnage : 11
6.3 Niveau de qualité acceptable : 11
6.4 Documents de contrôle qualité 11
6.5 Déroulement du contrôle 11
6.6 Interprétation des résultats 12
6.7 Contrôle à l'initiative de la CCI 12

ARTICLE 1 PRÉAMBULE

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène, tout en respectant l'état des surfaces traitées (pas de dégradation). Chacune de ces actions attendues constitue les fonctions de service qui répondent au besoin de nettoyage demandé par la CCI.

L'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage doivent éliminer les salissures macroscopiques et taches non indélébiles.

Le confort est apprécié au travers des perceptions (olfactives, tactiles, auditives) et de l'impression générale de bien-être qui résulte de l'opération. Les prestations de nettoyage doivent supprimer, ou éventuellement masquer, par des produits appropriés, les mauvaises odeurs dues aux salissures de différentes natures ou le non-renouvellement de l'eau dans les sceaux. Elles doivent aussi éviter certains produits dont les odeurs ne pourraient pas être tolérées par les occupants. Les surfaces traitées ne doivent pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations doivent être conduites de manière à éviter toute gêne ou nuisance entraînant une perturbation de l'environnement. Les techniques et les produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sols ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers.

La propreté est l'état d'un produit, d'une surface, d'un appareil, d'un gaz, d'un fluide, etc… présentant un niveau défini de contamination biologique ou particulaire.

L'hygiène repose sur l'assainissement périodique, tant des surfaces que de l'atmosphère ambiante des locaux. Les prestations de nettoyage doivent s'attacher à réduire les salissures ou contaminants à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de contamination nouvelle, par l'usage de méthodes inadaptées et/ou de produits nocifs.

Toutes les prestations sont soumises à une obligation de résultat et non de moyens.

1.1 Liste des locaux à nettoyer

Le présent CCTP a pour objet de définir les opérations de nettoyage des locaux et de la vitrerie de la CCI et pour les bâtiments / sites cités au CCAP.

Ces locaux à nettoyer représentent des parties communes, publiques, privatives et techniques.

Ces locaux sont constitués principalement de bureaux, hall, salles de réunions, de circulations, escaliers, salle de pause, sanitaires…Toutes les surfaces et les destinations des locaux par site sont renseignées dans le dossier de consultation.

Les surfaces indiquées représentent uniquement les surfaces à nettoyer.

Les surfaces et quantités, dans le dossier de consultation, sont données à titre indicatif et non contractuel. Le titulaire pourra contrôler sur le site les métrés et les quantités qui lui sont nécessaires.

Les plans des locaux seront également fournis, cependant **il faudra se référer aux tableaux de surface utile brut locative ou seules les surfaces demandées dans le cadre du marché sont à prendre en compte.**

1.2 Type de prestations attendues

La CCI attend du titulaire un entretien complet des locaux (inclus vitrerie) : cette prestation vaut pour les bâtiments dont l'entretien est confié intégralement au titulaire du marché. La cadence et la liste détaillée des différentes actions attendues sont détaillées dans le CCTP par site, avec une périodicité qui correspond aux souhaits de la CCI.

Remarques relatives aux descriptions des locaux : les descriptions des locaux figurant dans les annexes ont fait l'objet de relevés effectués de façon sincère par la CCI.

ARTICLE 2 CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément aux règles de l'art, à la législation et à la réglementation en vigueur. **S'agissant d'une obligation de résultat**, le titulaire est le seul juge des produits, matériels et techniques utilisées. Ils doivent être adaptés à la spécificité des prestations demandées et être conformes à la législation actuelle sur la pollution, la biodégradabilité, la sécurité, l'hygiène et la prévention des incendies tout en ayant pour objectif d'utiliser en majorité des produits ayant un écolabel.

Toutefois, pour des revêtements spécifiques et particuliers, la CCI peut imposer un produit ou des consignes spécifiques. Le cas échéant, celles-ci figurent à la suite de la description des locaux du bâtiment concerné.

Du point de vue des moyens, **s'agissant d'une obligation de résultat**, le titulaire ne pourra justifier de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des prestations au motif que le prix proposé ne lui permet pas de mettre en place l'organisation suffisante à une réalisation satisfaisante des prestations, ou bien d'un manque de moyens.

Il est également précisé que le titulaire s'est préalablement rendu compte, sur place et à travers sa parfaite et complète connaissance des pièces du marché, de toutes les sujétions normales ou imprévues susceptibles de grever l'exécution des prestations, notamment en cas d'interruption ou de report de toute prestation décidé par la CCI ou de demande de mise à disposition de personnel en moins de 2 heures, de tous les éléments d'appréciation quant à l'étendue de ses obligations et, en conséquence, il est réputé avoir proposé ses prix en toute connaissance de cause.

Les présentes clauses entraînent pour les titulaires renonciation à toute réclamation.

2.1 Communication de l'identité du personnel des titulaires

Avant l'exécution de toute prestation, le titulaire s'engage à faire parvenir, par courriel, à la CCI, une liste indiquant les noms, prénoms des employés en précisant leur affectation. Toutes les personnes travaillant sur les sites devront porter un badge et une tenue règlementaire.

La CCI se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux au personnel pour lequel elles n'ont pas les renseignements ci-dessus. Le titulaire ne pourra se prévaloir de cette interdiction pour justifier la non-exécution de la prestation.

La CCI se réserve le droit d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat au personnel ne faisant pas partie de la liste, ou dont la présence au sein du bâtiment concerné peut présenter un risque par rapport à l'activité des services qui l'occupent.

Cette liste du personnel devra être tenue à jour et faire mention des modifications qui pourront intervenir sur la composition et l'affectation du personnel, notamment si un salarié du titulaire cesse ou commence son travail. Il en va de même pour le personnel remplaçant le personnel initial, pour quelques raisons que ce soit (congés, en maladie, …).

Le titulaire est responsable de son personnel en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts, des dégradations ou détériorations produits à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses employés.

2.2 Remise et restitution des moyens d'accès aux locaux

Les moyens d'accès aux locaux (clés, badges, codes, …) seront remis au titulaire en nombre suffisant pour son personnel et son encadrement au début du marché. Le titulaire est tenu, en fin de marché, de restituer l'intégralité à la CCI les moyens d'accès aux locaux.

Pour les autres prestations, les moyens d'accès aux locaux seront remis aux prestataires ou à son personnel au plus tard au début d'exécution de la prestation, le plus souvent auprès des services occupant le bâtiment concerné. En cas de doute, le prestataire devra s'enquérir suffisamment longtemps avant le début des prestations, et auprès de la CCI, des modalités de remise. Le titulaire ne pourra justifier de la non-exécution des prestations au motif que les moyens d'accès aux locaux ne lui ont pas été remis en temps et en heures, en l'absence de toute démarche effectuée par lui ou son personnel. La restitution aura lieu au plus tard le jour ouvré suivant le dernier jour de la prestation, auprès de la personne ou du service qui aura remis initialement les moyens d'accès.

En cas de perte, de vol ou de besoin de clefs supplémentaires, le titulaire en informera dans les meilleurs délais la CCI qui reproduiront les clefs aux frais du titulaire et procèderont, éventuellement, au changement de toutes les serrures aux frais des titulaires.

Le titulaire disposera d'un local mis à disposition, afin de stocker le matériel, équipement et produits. Ce local sera maintenu propre et rangé.

Il sera mis à la disposition du personnel des prestataires, les installations et fournitures prévues au chapitre 2 « hygiène » du titre 3 « hygiène et sécurité et conditions de travail » du code du travail, article R.237.16.

2.3 Equipements et fournitures remis au titulaire

La CCI fournit gratuitement aux prestataires l'eau et l'électricité nécessaires à la réalisation des prestations, ainsi que les recharges de distributeurs de savon, d'essuie-mains et de papier toilette. Ces consommables sont à mettre en place par le titulaire autant de fois que nécessaire.

2.4 Etablissement des plans de prévention pour les bâtiments ou zones concernées

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire élaborera avec la CCI, autant de plans de prévention qu'il y a de bâtiments au sein desquels les prestataires interviendront plus de 400 heures dans l'année.

Ces plans devront obligatoirement être finalisés par les prestataires et validés par la CCI au plus tard au début de l'exécution des prestations.

ARTICLE 3 ORGANISATION

L'organisation du travail incombe de façon exclusive et permanente au titulaire.

A ce titre la CCI attend qu'une organisation lui soit proposée dans le mémoire technique par site en prenant en compte le contexte d'exploitation des différents sites, la périodicité des tâches, les horaires d'ouvertures, maintien en propreté, surfaces privatives.

La bonne exécution du contrat nécessitant toutefois une réelle collaboration entre le titulaire, la CCI, une étroite collaboration entre responsables et exécutants devra être organisée par les parties tout au long de l'exécution du contrat.

3.1 Encadrement

Un gestionnaire grand compte du présent contrat sera mis en place dès le démarrage du marché. Il sera l'interlocuteur unique des titulaires de chaque lot pour la bonne exécution du marché.

Il sera responsable :

- Du contrôle du travail et de la vérification de la qualité,
- De la tenue de revue de contrat,
- Du suivi financier,
- Du reporting.

3.2 Chef d'équipe

Un chef d'équipe sera mis en place dès le démarrage du marché pour les 2 sites.

Chaque chef d'équipe sera responsable :

- De la distribution des tâches, de la surveillance et de l'exécution des prestations
- De la discipline sur les sites
- Du contrôle du travail et de la vérification de la qualité
- De la sécurité du personnel qu'il encadre
- De la tenue des cahiers de liaison en rapport avec le représentant du client
- De l'établissement des rapports d'anomalies.

Sa présence auprès des équipes est obligatoire.

3.3 Suivi des prestations

Des cahiers de liaison (1 par site) seront créés pour être consultés quotidiennement par la CCI et le titulaire. Y sont enregistrées les anomalies constatées par le client et qui devront être corrigées par le responsable des sites, et des informations (évènements exceptionnels) qui lui permettront de s'adapter au besoin ponctuel du client.

Les travaux sont exécutés sous la direction du titulaire qui se conforment strictement aux prescriptions de la CCI, stipulées au CCTP.

Le titulaire est responsable de ses salariés en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Ils sont responsables des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des travaux ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses collaborateurs.

3.4 Locaux et prestations mis à disposition des titulaires

Le titulaire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. En cas de manquement avéré, une pénalité pourra être appliquée.

3.5 Sécurité des personnes et des biens

Toutes les précautions seront prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements et machines, ne soit pas altéré par les opérations de nettoyage, en particulier, par la projection de produits.

Le lavage des sols sera effectué de façon à éviter le mouillage des boîtes et fils électriques.

Le personnel du titulaire devra veiller à fermer toutes les portes et fenêtres dès la fin des travaux et à débrancher les machines lui appartenant.

Il lui sera rigoureusement interdit de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels qui se trouvent dans les locaux, de débrancher les prises de courant, quelles qu'elles soient et de procéder au nettoyage de quelque machine que ce soit.

En outre, d'une manière générale : tout document non contenu dans les corbeilles à papier, ne pourra être enlevé que lorsque la mention spéciale en sera faite.

Le matériel utilisé devra être tenu en bon état de marche. Il sera régulièrement contrôlé et devra être conforme aux règles de sécurité. De plus, le titulaire devra procéder, sous maximum une semaine, à son remplacement en cas de panne, de matériel défectueux ou de maintenance.

Tous les produits utilisés devront respecter l'environnement en ayant obtenu un écolabel ou un agrément similaire. Une liste sera proposée à la CCI.

Tous les produits utilisés devront avoir reçu l'accord de la CCI avant toute application.

Les émulsions appliquées (le cas échéant) seront antidérapantes et non collantes. Les ingrédients nécessaires aux travaux d'entretien, ne devront être ni corrosifs, ni émettre des vapeurs pouvant provoquer des dommages ou incommoder les passagers, usagers ou le personnel du titulaire.

Toutes anomalies, incidents, accidents (tels que fuite d'eau, engorgement, fumée, odeur suspecte, etc..) seront immédiatement signalés au responsable du site par l'intermédiaire du cahier de liaison et en cas d'urgence par téléphone.

3.6 Gestion des déchets

Une gestion des déchets spécifiques doit avoir lieu selon les spécificités de chaque site. Il sera demandé au titulaire de prendre connaissance des jours de collecte adéquate pour la répurgation.

3.7 Discipline générale

Il sera demandé au personnel du titulaire de prendre connaissance et de respecter le règlement intérieur des sites sur lesquels il intervient.

Il sera interdit au personnel des Titulaires :

- D'utiliser les téléphones privatifs de la CCI.
- D'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ainsi que d'y pénétrer en état d'ivresse.
- De provoquer du désordre de façon quelconque sur les lieux de travail et de leurs dépendances.
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux.
- De distribuer dans les locaux, des brochures, tracts ou journaux - de faire circuler des listes de souscriptions - d'organiser des collectes, loteries, de faire des pétitions.
- D'introduire dans les locaux des marchandises destinées à être vendues.
- De procéder à des affichages ou d'apposer des inscriptions.
- De lacérer des affiches.
- De manquer de respect aux usagers et aux membres du personnel du Client.
- De se faire aider dans son travail par une personne étrangère au titulaire.

Le personnel du titulaire usera de la lumière électrique que durant le temps nécessaire aux travaux de nettoyage. Pendant ceux-ci, seul l'éclairage strictement nécessaire sera maintenu.

Pour l'exécution du travail, le personnel employé par le titulaire se présentera dans une tenue correcte (chaussures fermées) et sera revêtu d'un uniforme de travail identique.

Les glaces, verres, luminaires, etc… brisés au cours de ces travaux seront être aussitôt remplacés et à la charge des Titulaires.

ARTICLE 4 APPROVISIONNEMENT DES CONSOMMABLES SANITAIRES

La CCI fournit uniquement ces consommables : savons liquides, papiers hygiéniques et essuies mains. Les consommables spécifiques à ce marché sont à la charge du titulaire.

La mise en place et la gestion des stocks est à la charge du titulaire.

Le titulaire devra informer 2 semaines avant l'épuisement du stock l'interlocuteur – client du site pour qu'il lance une commande.

ARTICLE 5 FERMETURE ET HORAIRES

- **Site LINCUBACTEUR** : les bâtiments sont ouverts à partir de 7h30 et fermés à 19h, tous les jours sauf le week-end. 365jrs/365.

- **Site Quaiworking** : ouvert de 7h à 20h tous les jours sauf le week-end, accès autonome bluetooth pour ouvrir l'espace. 365jrs/365.

Toutefois, il peut y avoir des fermetures pendant les vacances scolaires, en aout par exemple, ou pendant les week-ends avec des ponts etc…
Dans tous les cas, la CCI préviendra le titulaire en cas de fermeture durant une période. Ainsi, la facturation mensuelle sera défalquée de la période d'absence de prestation le mois en considération.

Horaires d'intervention du travail de jour :

Ce marché choisit de favoriser le travail des agents de service sur des horaires non décalés. Cela implique que tout ou partie de la prestation de propreté se déroule en journée, en présence des occupants des locaux.

Les principes sont :

- La mise en place d'une démarche concertée et transparente avec la CCI du présent marché,
- La recherche de solutions satisfaisant l'ensemble des parties prenantes,
- La mise en place progressive et concertée des changements d'organisations de façon à ne mettre aucune des parties concernées en difficulté,
- L'attention portée, au suivi, à l'évaluation des résultats et des effets.

L'organisation du travail devra respecter les dispositions ci-après :

La Charte du 23 juin 2009 établie en concertation avec les entreprises de nettoyage, leur syndicat professionnel et les principaux acheteurs de la région des pays de la Loire en matière de prestation de nettoyage est à appliquer. Cette charte repose sur le constat que la profession s'organise actuellement sur un grand nombre de temps partiels subis, des temps de travail en décalé au regard des horaires de bureaux, de la vie familiale ou des transports en commun, un phénomène de multi-employeurs pour un même salarié. Ce constat conduit le secteur économique du nettoyage à des difficultés notamment dans le recrutement ou dans la mise en œuvre d'une politique de ressources humaines efficace (formation, pérennisation de l'emploi...). Ainsi, au titre de la commande publique, la CCI souhaite promouvoir par ses achats le progrès social au sein de ce secteur professionnel ainsi que son développement économique.

En principe, les prestations doivent être réalisées en journée et, au cours des plages horaires de recouvrement, en coactivité avec les occupants et usagers du site. Des exceptions pourront être soulevées et réglées de manière collégiale.

Le travail en journée se définit en fonction :

- Des contraintes d'ouverture et de fermeture du site, notamment liées au règlement de sécurité ;
- Des horaires de fonctionnement des transports publics pour arriver et repartir du site ;
- Des horaires d'accueil du public dans le cas des sites classés « ERP » (Etablissements Recevant du Public) ;
- Des activités exercées sur le site.

Le titulaire définit en conséquence une organisation du travail permettant d'assurer le nettoyage des locaux en conciliant les objectifs de coactivité, l'activité normale des services et en garantissant le respect des règles de sécurité imposées par la CCI sur les sites. Le titulaire se doit de fournir un planning hebdomadaire afin de présenter l'organisation par site.

Le titulaire mettra notamment à profit les plages d'inoccupation des locaux (bureaux, salles de réunion, circulations et halls, etc.) pour les nettoyer. Les prestations de nettoyage doivent être exécutées en prenant toutes les mesures de sécurité utiles pour éviter tout risque de dommages aux personnes (chocs, chutes, glissades…) et en veillant à minimiser les nuisances sonores, respiratoires ou olfactives.

Ces modifications d'horaires se feront en partenariat avec le titulaire du marché :

- Soit sur proposition de la CCI, pour tenir compte des plannings de présence de ses propres agents et des particularités de chaque site, avec l'accord du titulaire du marché,
- Soit sur proposition du titulaire du marché, après accord de la CCI.

Effectif :

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans le CCTP du marché, la répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, basées notamment sur les périodicités seront fixés par le titulaire dans le mémoire d'appréciation de la valeur technique de l'offre qu'il remettra lors de la consultation.

En cas d'absence d'un membre de l'équipe, le titulaire devra être en mesure de procéder à son remplacement immédiatement afin de ne pas pénaliser la propreté des locaux du marché. Une attention particulière est portée pour les locaux accueillant du public ou une très forte réactivité sera demandée.

Plage Horaires :

Les plages horaires du marché sont données à **titre indicatifs** et non contractuels : dans la matinée (à définir).

6 CONTROLE QUALITÉ

6.1 Objet :

Le contrôle qualité a pour objet de vérifier que la qualité des prestations fournies par le titulaire en place soit conforme à l'attente des clients.

Le but final est :

- D’éviter les tendances indésirables
- D’éviter le mécontentement des clients, des usagers
- D’améliorer la qualité du service

Un contrôle mensuel doit être fait a minima.

6.2 Echantillonnage :

Il n’est pas concevable de contrôler les sites sur toute leur surface. Pour cette raison, les sites sont découpés en plusieurs secteurs différents représentant les différents types de locaux.

Le secteur contrôlé sera défini par le client.

6.3 Niveau de qualité acceptable :

Le niveau de qualité acceptable est représentatif du niveau de qualité exigé pour chaque prestation dans un local défini.

A l’issue des 2 premiers contrôles, pour les prestations où cela est envisageable, le niveau de qualité acceptable sera déterminé par un chiffre issu d’un instrument de mesure de la qualité proposé par le titulaire.

Le niveau de qualité acceptable général pour les sites concernés est fixé à 17/20.

6.4 Documents de contrôle qualité

Des fiches de contrôle seront proposées par le titulaire et acceptées par la CCI.

6.5 Déroulement du contrôle

La date et l’horaire du contrôle seront fixés au minimum 72 heures à l’avance.

Les modalités de convocation seront fixées au début du marché.

Le titulaire a l’obligation de fournir à la CCI le planning de ses prestations périodiques, faute de quoi la prestation sera supposée comme venant d’être effectuée.

Participent au contrôle :

- Un représentant de la CCI
- Un représentant du titulaire
- Eventuellement un second représentant de la CCI et/ou du titulaire accepté par les deux parties.

Toutefois, un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s’est pas présenté.

Les contrôles s’effectueront au moyen des fiches de contrôle qualité.

Ces contrôles ne dispensent pas le titulaire d'effectuer le nombre de contrôles internes nécessaires pour identifier et palier aux dysfonctionnements afin de garantir le niveau de propreté attendu.

6.6 Interprétation des résultats

Le contrôle qualité en place permet de déterminer :

- Pour chaque prestation, l'acceptation ou le refus de la qualité des prestations, charge au titulaire d'apporter les actions correctives immédiates si besoin,
- Après avoir l'ensemble des locaux contrôlés, de valider si le contrôle est acceptable ou non acceptable dans son ensemble.

6.7 Contrôle à l'initiative de la CCI

La CCI se réserve le droit en dehors des contrôles périodiques contradictoires, de procéder à des contrôles dans des locaux, laissés à son initiative, selon une périodicité qui tiendra compte directement de l'exploitation des différents sites.

Le résultat de ces observations est enregistré sur des fiches de contrôle, porté à la connaissance du titulaire et pourra être pris en compte dans l'évaluation finale de la prestation.

Le résultat de ces contrôles pourra faire l'objet de pénalités si note <17/20