

**UGECAM PACA CORSE**

42 boulevard de la Gaye 13009 Marseille

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

Appel d'offres\*

---

*« Prestations de nettoyage des établissements de soins et d'accueil du  
VAR (EST-OUEST) de l'UGECAM PACA et Corse »*

---

Marché n° 2024.58



**Référence : marché n° 2024.58**

\* Etabli en application du Code de la Commande Publique et selon les termes de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des organismes de sécurité sociale

<b>1</b>	<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>PRESCRIPTIONS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
2.1	PRESENTATION DE L'UGECAM PACA CORSE ET DE L'OBJET DU MARCHE .....	4
2.2	PERIMETRE DU MARCHE .....	4
2.3	REFERENCES NORMATIVES .....	4
2.4	DEFINITION ET CHIFFRAGE DE LA MISSION .....	5
2.4.1	DEFINITION .....	5
2.4.2	CHIFFRAGE DE LA MISSION .....	5
2.4.3	VISITE DU SITE .....	6
2.5	OBLIGATION DE RESULTAT .....	7
2.5.1	DEFINITION DE L'OBLIGATION .....	7
2.5.2	ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE .....	7
2.5.3	OBJECTIFS ET EXIGENCES .....	8
2.5.4	CRITERES D'APPRECIATION DES PRESTATIONS .....	9
<b>3</b>	<b>ETENDUE DES PRESTATIONS.....</b>	<b>10</b>
3.1	PRESTATIONS A EXECUTER .....	10
3.2	PRECONISATION D'ENTRETIEN .....	10
3.3	LIMITES DE PRESTATIONS .....	11
3.4	CLASSIFICATION DES ZONES A RISQUES .....	11
3.5	FREQUENCE DES PRESTATIONS .....	12
3.6	AUGMENTATION ET DIMINUTION DES PRESTATIONS .....	12
3.7	INTERRUPTION MOMENTANEE DANS L'EXECUTION.....	12
3.8	PRESTATIONS A LA DEMANDE .....	13
3.9	FORCE MAJEURE .....	13
<b>4</b>	<b>DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE .....</b>	<b>14</b>
4.1	NETTOYAGE DES BUREAUX .....	14
4.2	DEPLACEMENT DU MOBILIER MOBILE .....	14
4.3	NETTOYAGE DES SIEGES .....	14
4.4	NETTOYAGE DES PORTES, HUISSERIES ET PLINTHES.....	15
4.5	ESSUYAGE ET NETTOYAGE DES SUPPORTS SANITAIRES .....	15
4.6	MOQUETTE.....	15
4.7	PROPRETE DES SOLS.....	15
4.8	ESCALIERS ET PALIERS .....	16
4.9	ABORDS DES BATIMENTS .....	16
4.10	ENLEVEMENT DES TOILES D'ARAINES .....	16
4.11	APPROVISIONNEMENT DES FOURNITURES SANITAIRES.....	16
4.12	ENLEVEMENT DES DECHETS .....	17
4.13	REMISE EN ETAT (ANNUELLE OU SUR DEMANDE) .....	17
<b>5</b>	<b>SPECIFICITES DES ETABLISSEMENTS .....</b>	<b>19</b>
5.1.1	SESSAD LES PIERIDES ET SEES LES FARFADETS A LA VALETTE .....	19
5.1.2	CAMSP TOULON .....	20
5.1.3	PCO - NOUVEAUX LOCAUX DE 350 M <sup>2</sup> A LA VALETTE, VALGORA.....	20
5.1.4	CAMPS SAINT RAPHAEL .....	20
5.1.5	SEES ET SESSAD LA BASTIDE A COGOLIN .....	21
<b>6</b>	<b>DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRODUITS ET MATERIELS .....</b>	<b>22</b>

6.1	MATERIELS .....	22
6.1.1	PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS .....	22
6.1.2	UTILISATION ET STOCKAGE DES MATERIELS .....	23
6.2	PRODUITS .....	23
6.2.1	PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS .....	23
6.2.2	STOCKAGE ET UTILISATION DES PRODUITS .....	25
<b>7</b>	<b>DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL.....</b>	<b>25</b>
7.1	EFFECTIFS .....	25
7.1.1	SUIVI DES AGENTS .....	25
7.1.2	QUALIFICATION ET FORMATION DES AGENTS DE NETTOYAGE .....	26
7.1.3	HYGIENE, TENUE ET COMPORTEMENT DES AGENTS .....	26
7.1.4	LE SECRET PROFESSIONNEL .....	26
7.1.5	RESPECT DU REGLEMENT INTERIEUR .....	27
7.2	ENCADREMENT DU PERSONNEL (RESPONSABLE NON ENCADRANT) .....	28
7.2.1	COMPETENCES.....	28
7.2.2	RELATIONS AVEC LE POUVOIR ADJUDICATEUR.....	28
7.2.3	MISSIONS.....	28
7.3	LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL .....	29
7.4	VISITES MEDICALES .....	29
7.5	PERSONNEL D'INTERVENTION ET DE REMPLACEMENT .....	29
7.6	HORAIRES DE TRAVAIL.....	30
7.7	PLANNING PREVISIONNEL.....	30
<b>8</b>	<b>DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE .....</b>	<b>30</b>
8.1	PROCEDURES D'ACCES.....	30
8.2	ACCES DES LOCAUX ET EQUIPEMENTS.....	31
8.3	PROTECTION DES INSTALLATIONS .....	31
8.4	PROTOCOLES.....	31
8.5	DISPOSITIONS EXCEPTIONNELLES EN CAS D'EPIDEMIE .....	32
8.6	LOCAUX MIS A DISPOSITION DU PRESTATAIRE .....	32
8.7	BRANCHEMENTS ET BONNES PRATQUES.....	32
8.8	SECURITE – PLAN DE PREVENTION .....	33
8.9	CONSIGNES GENERALES .....	33
<b>9</b>	<b>SUIVI ET QUALITE DE LA PRESTATION.....</b>	<b>34</b>
9.1	SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION.....	34
9.1.1	CAHIER DE LIAISON .....	34
9.1.2	REUNIONS DE SUIVI .....	34
9.1.3	COMPTES RENDUS ANNUELS.....	35
9.2	PROCEDURE DE CONTROLE QUALITE .....	35
9.2.1	DEROULEMENT D'UN CONTROLE QUALITE .....	36
<b>10</b>	<b>DEVELOPPEMENT DURABLE .....</b>	<b>36</b>

## 2 PRESCRIPTIONS GENERALES

### 2.1 PRESENTATION DE L'UGE CAM PACA CORSE ET DE L'OBJET DU MARCHE

L'UGE CAM PACA-CORSE se compose de 26 établissements de soins développant soit des activités de soins de suite et de réadaptation fonctionnelle soit des activités médico-sociales orientées sur la prise en charge des enfants, adolescents ou adultes handicapés.

Le présent marché a pour objet la réalisation des **prestations de nettoyage des locaux pour les établissements suivants** :

- Centre d'action médico-sociale précoce (**CAMSP**) à Toulon ;
- Service d'éducation Spécialisée et de Soins à Domicile (**SESSAD**) Les Pierrides et **SEES** les Farfadets à la Valette ;
- Plateforme de coordination et d'orientation (**PCO**) Nouveaux locaux à la Valette Valgora ;
- **SEES et SESSAD** à La Bastide à Cogolin ;
- **CAMSP** à St Raphaël.

### 2.2 PERIMETRE DU MARCHE

Le marché concerne les prestations régulières de nettoyage des locaux.

L'entretien de la vitrerie n'entre pas dans le périmètre du présent marché.

### 2.3 REFERENCES NORMATIVES

- ✓ NF X50-790 Activités de service de nettoyage industriel – lexique de la propreté (décembre 1995)
- ✓ NF X50-791 Activités de service de nettoyage industriel – Aide à l'élaboration d'un cahier des charges techniques pour une prestation de propreté (septembre 2006)
- ✓ NF X50-792 Activités de service de nettoyage industriel – méthode de mesurage de l'empoussièrement des surfaces dures (août 1991)
- ✓ NF X50-794-1 Activités de service de nettoyage industriel – partie 1 : système de contrôle de résultat sur site – concepts d'élaboration et de la mise en œuvre (octobre 2001)
- ✓ NF X50-794-2 Activités de service de nettoyage industriel – partie 2 : système de contrôle de résultat sur site – exemples d'application (octobre 2001)

## 2.4 DEFINITION ET CHIFFRAGE DE LA MISSION

### 2.4.1 DEFINITION

La mission consiste à la mise en œuvre d'un ensemble d'opérations régulières ou ponctuelles de nettoyage, conformes au minimum aux préconisations et descriptions du cahier des charges techniques, en vue de maintenir les locaux propres. En tant que professionnel du nettoyage, le prestataire devra s'adapter à la spécificité des locaux (configurations et usages) et gérer les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à une qualité optimale de prestation.

L'ensemble des locaux confiés devra être propre et exempt de toutes salissures en fonction des fréquences imposées par l'UGECAM PACA Corse.

A la prise du marché, si le prestataire constate que l'état des sols est détérioré au point qu'il ne puisse pas être remis en état (l'usure normale n'étant pas considérée comme une détérioration), il en informe dans un délai de trente jours calendaires par écrit les référents de l'UGECAM PACA Corse, qui jugeront de la conduite à tenir. Si aucun signalement n'est fait dans ce délai, les référents de l'UGECAM PACA Corse considéreront qu'il n'y a aucune anomalie empêchant un entretien répondant au cahier des charges.

En cours de marché, la remise en état des locaux issue d'une insuffisance de nettoyage du fait du prestataire sera à la charge de ce dernier.

Les surfaces et les fréquences de travail sont définies dans le dossier de chiffrage enregistré sur le support informatique « Excel » téléchargeable sur la plateforme [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

### 2.4.2 CHIFFRAGE DE LA MISSION

Vous trouverez dans le dossier de consultation un bordereau de calcul que nous vous demandons de remplir. Il est élaboré pour vous faciliter le chiffrage. Les heures sont données à titre indicatif mais devront néanmoins être suffisantes pour assurer une prestation de qualité.

Le bordereau de chiffrage est communiqué aux entreprises pour leur faciliter les calculs en fonction des éléments renseignés.

Le prestataire doit renseigner l'acte d'engagement et le bordereau de chiffrage, dont le bordereau des prix unitaires complémentaires.

Pour cela, il doit s'assurer, à travers les bordereaux de calcul, que les sommes qu'il reporte sont exactes.

Les prix unitaires H.T constituent les prix sur lesquels le candidat s'engage. Toute offre dont le bordereau de chiffrage n'indique pas les prix unitaires applicables aux prestations pour lesquelles le candidat soumissionne sera rejetée.

Diverses actions peuvent interférer dans le calcul final : déprotection d'une feuille, modification d'une formule, insert d'une cellule, ligne ou colonne, reprotection, lien avec un autre tableau.

**Nous vous encourageons à ne pas modifier la structure des différents tableaux. Il est cependant possible, de modifier les cadences, prix, temps affecté, ligne / ligne, pour affiner les coûts.**

La fiche « Récap général » n'est volontairement pas protégée, pour que le prestataire puisse modifier ou corriger les sommes qu'il souhaite.

**Ceci-étant, pour ne pas interférer sur l'analyse des offres, nous vous demandons de ne pas supprimer ou rajouter des colonnes ou des lignes.**

Au-delà de cette observation, les bordereaux de calcul restent des supports d'aide.

Par conséquent, le prestataire doit contrôler les montants qu'il reporte dans l'acte d'engagement et reste responsable des montants et totaux de la fiche « Récap général ».

Il appartient au prestataire de vérifier les calculs enregistrés et ceux reportés sur l'acte d'engagement représentant le total général.

---

#### 2.4.3 VISITE DU SITE

---

Lors de la visite des locaux, les entreprises peuvent apprécier 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 prestataire retenu reconnaît, lors du démarrage de la prestation, avoir parfaitement compris les attentes de l'UGECAM PACA Corse et ne formulera aucune réclamation par rapport à l'état des lieux ou à des difficultés qu'il n'aurait pas prises 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.

**La visite des sites est obligatoire.**

Veillez prendre attache avec monsieur Mickaël BONDOUX, responsable hôtelier des établissements du VAR, afin d'effectuer ces visites.

## 2.5 OBLIGATION DE RESULTAT

### 2.5.1 DEFINITION DE L'OBLIGATION

Lors de la visite des locaux, les entreprises peuvent apprécier la charge de travail, la propreté

La liste des prestations définie dans le cahier des charges n'est pas exhaustive, l'entreprise 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.

Le prestataire mettra en œuvre ses propres techniques, méthodes et outils de travail. Ils devront être conformes aux usages et pratiques dans le secteur de la propreté et répondront aux attentes de l'UGECAM PACA Corse en termes de résultat.

Les informations demandées, relatives aux moyens techniques, sont celles qui seront mises en œuvre dans le cadre du marché à obligation de résultat. Elles permettent de comprendre le dossier au moment du jugement des offres.

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

Le prestataire s'organisera de manière autonome pour la réalisation des prestations demandées et ce, bien entendu, en conformité avec les impératifs d'exploitation des sites et du résultat attendu en termes de qualité.

Il n'est aucunement question dans ce marché de mise à disposition de main d'œuvre. Il n'y a aucun lien de subordination entre les salariés du prestataire et l'UGECAM PACA Corse.

Le prestataire est totalement responsable du management de son personnel, à tous les niveaux et pendant toute la durée du marché.

Des informations relatives à la qualité des personnes et aux horaires sont demandées au prestataire pour des raisons liées à la sécurité des personnes, des bâtiments ou des installations.

### 2.5.2 ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

Le prestataire 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.

L'entreprise retenue ne pourra céder ses droits et obligations, en vertu du présent marché, sans l'autorisation écrite de l'UGECAM PACA Corse.

Il appartient au prestataire d'assurer l'ensemble des tâches nécessaires au maintien de l'hygiène et de la propreté des locaux, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le cahier des charges, dans la mesure où le prestataire s'engage,

lors de la mise en route des prestations, à ce que tous les locaux, concernés par le présent dossier soient propres et exempts de toutes salissures, dans le cadre d'un service de nettoyage avec Obligation de résultat.

Un support qui apparaît sale devra être remis en état de propreté, à la charge du prestataire.

Exemples de situations résultant d'une insuffisance de nettoyage :

Agent faisant mal son travail

Matériel non adapté ou sale

Support de nettoyage pas en phase avec la prestation à réaliser

Produit non adapté

Absence non remplacée...

Dans le cadre de l'obligation de résultat, le prestataire s'engage à ce que tous les locaux et tout particulièrement « les sanitaires, vestiaires, cuisines et offices, salles d'eau » soient exempts de mauvaises odeurs.

Cela signifie bien que le prestataire travaillera avec des solutions nettoyantes permettant de solutionner 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 prestataire.

---

### 2.5.3 OBJECTIFS ET EXIGENCES

---

**Les objectifs et exigences** poursuivis par l'UGECAM PACA Corse sont les suivants :

- Conserver la maîtrise en termes d'hygiène et propreté,
- Connaître les coûts réellement nécessaires pour l'entretien de ses locaux,
- Optimiser et connaître la qualité écologique des prestations rendues
- Obtenir une excellente communication avec l'entreprise prestataire,
- Permettre à l'entreprise prestataire de mettre en œuvre sa compétence, en conformité avec les attentes de l'UGECAM PACA Corse en termes de qualité,
- Faciliter les relations pour la mise en œuvre du marché entre l'entreprise sortante et l'entreprise entrante,

**Le but du nettoyage est d'atteindre une propreté :**

- visuelle (disparition des souillures visibles à l'œil nu, y compris dans les interstices, les joints et les anfractuosités) ;
- microbienne (visible au microscope grâce à des prélèvements qui permettent d'identifier et de quantifier les germes présents) ;
- olfactive.

L'objectif est de :

- ✓ donner aux établissements un aspect propre et accueillant qui inspire confiance aux patients ;
- ✓ maintenir le matériel et l'environnement en bon état ;
- ✓ obtenir un niveau de contamination compatible avec la maîtrise du risque d'infections nosocomiales ;
- ✓ réduire le nombre de micro-organismes présents.



## **Finalités des prestations :**

Il appartient au prestataire de mettre en œuvre l'ensemble des moyens en personnels, matériels et produits nécessaires à l'accomplissement des prestations.

Ces prestations seront exécutées en tenant compte de la diversité et de la fréquentation des locaux et en respectant un ordre logique dans le déroulement des procédures de nettoyage.

Le prestataire présentera un projet d'installation du chantier et il énoncera la liste des procédures de nettoyage.

Si le prestataire peut démontrer faire la prestation demandée avec des moyens en matériel ou en personnel inférieurs ou différents, l'UGECAM PACA Corse pourra accepter la modification.

En contrepartie, si le prestataire a sous-estimé la nature et la masse exacte de travail et si manifestement, l'organisation ou les méthodes de travail ne peuvent être améliorées en vue d'un meilleur rendement, l'UGECAM PACA Corse peut le sommer d'augmenter ses effectifs en matériel et en personnel.

---

### **2.5.4 CRITERES D'APPRECIATION DES PRESTATIONS**

---

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux.

La qualité devra être satisfaisante au regard des critères ci-après :

#### **Aspect**

Dans le domaine du nettoyage, l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offrent un local et ses équipements.

Tous les locaux nécessiteront des prestations soignées.

#### **Confort**

Dans le domaine du nettoyage, le confort est apprécié au travers des facteurs de perception suivants :

Les perceptions olfactives : les prestations devront supprimer ou éventuellement masquer, par l'utilisation de produits appropriés, des mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures (exemple : odeurs dans les wc)

Les perceptions tactiles : les prestations devront être effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher ou au contact.

Les perceptions auditives : les prestations devront être conduites de manière à éviter tout bruit intempestif entraînant une perturbation de l'environnement.

#### **Sécurité**

En matière de sécurité, les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des sols devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers. Le prestataire veillera au port des équipements de protection Individuelle préconisés dans les FDS.

#### **Hygiène**

Dans le domaine du nettoyage, l'hygiène repose sur l'assainissement aussi bien des surfaces que des atmosphères ambiantes.

Les prestations d'hygiène doivent s'attacher à :

- ✓ permettre de maintenir un faible niveau de contamination autour du patient/de l'usager
- ✓ ne pas provoquer de contamination nouvelle par l'usage de méthodes inadaptées.

Par souci du respect des règles d'hygiène et afin d'obtenir un niveau de qualité satisfaisant, le titulaire devra organiser sa prestation en fonction du degré de risques encourus par le sujet présent dans les locaux.

### 3 ETENDUE DES PRESTATIONS

#### 3.1 PRESTATIONS A EXECUTER

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux, installations désignés dans l'annexe « Bordereau de Chiffrage » du DCE.

L'étendue des prestations et des fréquences sont détaillées dans les tableaux de chiffrage ainsi que dans le présent CCTP.

Le document de chiffrage « Fichier Excel » précise également les surfaces estimées des locaux, ainsi que la nature des revêtements de sols.

Les surfaces indiquées dans les descriptifs sont approximatives et ne sauraient engager l'UGECAM PACA Corse. Les métrés et nature de sol peuvent contenir quelques erreurs, qui pourront être rectifiées par le maître d'ouvrage à n'importe quel moment en cours du marché. Ces rectifications donneront lieu à modification du prix conformément au barème du bordereau de chiffrage, sans que cela n'ouvre droit à d'autres réclamations supplémentaires de la part du prestataire. La limite maximale est fixée à 10% du montant total du marché.

Les prestations comprennent la fourniture de tous les matériels et produits nécessaires à l'exécution des prestations sans exception aucune.

Les sacs poubelles nécessaires à la collecte des déchets sont fournis par le prestataire. Les essuie-mains, le papier toilette et le savon sont fournis par l'UGECAM PACA Corse, le prestataire ayant en charge l'approvisionnement des appareils.

#### 3.2 PRECONISATION D'ENTRETIEN

Les préconisations d'entretien (descriptif des tâches à accomplir, désignation des travaux, fréquences) sont définies dans ce CCTP.

Les préconisations ne sont pas exhaustives, le prestataire devra mettre en œuvre toutes les procédures techniques nécessaires, afin d'assurer des prestations conformes aux attentes de l'UGECAM PACA Corse.

### 3.3 LIMITES DE PRESTATIONS

#### Ne sont pas inclus dans les prestations, les éléments suivants :

- objets personnels (cadres, bibelots...)
- les équipements informatiques de bureau (claviers...)
- le nettoyage intérieur des mobiliers

### 3.4 CLASSIFICATION DES ZONES A RISQUES

Zone	Localisation	Zone 1 Risque minime	Zone 2 Risque moyen	Zone 3 Haut risque	Zone 4 Très haut risque
		bureaux services administratifs services techniques	ascenseurs blanchisserie circulations consultations externes escaliers halls pharmacie salle d'attente salle de détente salle de rééducation sanitaires cuisine	chirurgie médecine soins intensifs urgences radiologie réanimation	chimiothérapie hématologie laboratoires (P2 et P3) service brûlés service greffe
Entretien	Entretien quotidien	Nettoyage quotidien avec produits détergents neutres	Nettoyage quotidien avec produits détergents ou alternance de détergents et détergents - désinfectants	Nettoyage quotidien voire pluriquotidien avec produits détergents ou alternance de détergents et détergents - désinfectants	Nettoyage et désinfection pluriquotidien
	Nettoyage périodique si mécanique quotidien manuel	De 1 à 3 fois par mois	De 1 fois par mois à 2 fois par semaine et/ou au départ du patient	1 fois par semaine ou départ patient	1 fois par semaine ou départ patient

Cette périodicité n'est donnée qu'à titre indicatif ; les fréquences d'entretien dépendant aussi largement des conditions d'usage et de trafic auxquels les sols sont soumis et de l'appréciation de l'état de propreté et d'hygiène du sol par les personnels d'entretien.

Les bordereaux de prix précisent les zones, les fréquences de nettoyage des différents locaux et sites. **Le prestataire aura une obligation de conseil quant à leur opportunité, cela durant toute l'exécution du marché.**

### 3.5 FREQUENCE DES PRESTATIONS

La fréquence des opérations de nettoyage est adaptée à la catégorie du local et à la nature des prestations.

La fréquence des opérations constitue un **minimum obligatoire**.

Elle peut toutefois être modifiée à tout moment, lorsque les circonstances l'exigent, à la demande de l'UGECAM PACA Corse par modification du bon de commande, et sans que cela ne donne lieu à la conclusion d'un avenant. Le tarif horaire appliqué aux nouvelles fréquences, et servant de base à l'établissement des prix, ne pourra évoluer (sauf révision de prix).

Le détail des opérations est donné à titre indicatif.

Les horaires de travail seront définis en accord avec l'UGECAM PACA Corse et ce afin de limiter au maximum la perturbation du bon déroulement des services.

### 3.6 AUGMENTATION ET DIMINUTION DES PRESTATIONS

La liste de sites, zones d'entretien et opération (hors fréquence, force majeure ou interruption momentanée) n'est qu'indicative et est susceptible d'évoluer en cours d'exécution de ce marché. Elle fera l'objet d'un avenant.

Les nouveaux éléments seront rattachés au marché et devront être traités par le prestataire titulaire.

L'engagement de l'UGECAM ne se fera qu'après acceptation des conditions tarifaires et des moyens techniques proposés par le Prestataire.

La nouvelle offre devra être cohérente à tous les niveaux par rapport au présent marché.

Les modifications seront actées par voie d'avenant, au travers d'une mise à jour du document BPU.

### 3.7 INTERRUPTION MOMENTANEE DANS L'EXECUTION

Le pouvoir adjudicateur peut ordonner l'arrêt momentané de l'exécution des prestations, notamment dans le cas de réalisation de travaux sur les sites à nettoyer ; ces dernières ne pourront pas être facturées.

L'UGECAM PACA Corse est tenu de notifier les demandes d'interruption et de reprise de l'exécution des prestations, par ordre de service ou bon de commande adressés à la société au moins dix (10) jours ouvrés avant la date effective de l'interruption.

Ces ordres de service ou bon de commande indiquent notamment le motif de l'interruption ou de la reprise, la date d'effectivité, et la durée de l'interruption ou de la reprise.

### 3.8 PRESTATIONS A LA DEMANDE

En dehors des prestations chiffrées dans le cadre du Bordereau de Chiffrage qui seront mises à œuvre à la demande des Etablissements de l'UGECAM PACA Corse, des prestations à la demande peuvent être commandées tout au long de l'année à la société de nettoyage pour réaliser l'entretien des locaux en fonction des besoins particuliers qui seront exprimés (par exemple dans le cas d'une remise en état après manifestation, etc....). Un onglet « prestations à la demande » est annexé au Bordereau de Chiffrage.

L'ensemble de ces travaux sera traité en tant que travaux supplémentaires dans le cadre de ce marché. Ces demandes devront être envoyées (par fax ou mail) au Prestataire 48 heures avant la date des travaux sauf cas particuliers.

Par ailleurs, il peut être demandé au Prestataire d'intervenir pour la réalisation de prestations à caractère exceptionnel en journée et en dehors des heures habituelles d'ouverture des sites. Le tarif horaire de ces prestations exceptionnelles sera précisé dans le Bordereau de Chiffrage.

Pour des prestations non prévues dans le marché, le Prestataire adressera le devis correspondant au service demandeur ou à la Direction en indiquant le taux horaire pratiqué ainsi que le nombre d'heures nécessaires.

### 3.9 FORCE MAJEURE

Les événements indépendants de la volonté des parties tels que notamment, émeute, incendie, inondation, explosion, cataclysme, fait des tiers, défaut d'alimentation électrique, bris ou avarie de machine ou matériel qui ne résulteraient pas d'un défaut d'entretien auquel on ne pourrait faire face à l'aide des moyens dont doivent normalement disposer les parties conformément aux règles de l'art, affectant l'exploitation des installations de production et de distribution du Prestataire, suspendront l'exécution du présent marché pour la durée et dans la mesure de leurs effets, sans que le présent marché en soit pour autant prolongé.

Si de tels événements se produisaient, les parties s'engagent à se prévenir dans les meilleurs délais, à indiquer la durée probable et l'importance de la réduction des fournitures ou des consommations et à faire diligence pour limiter celle-ci au strict minimum.

Dans le cas de force majeure ou dans le cas d'événements rendant impossible les accès aux lieux d'exécution des prestations, l'UGECAM PACA Corse se réserve le droit de suspendre tout ou partie du Marché sans que le Prestataire puisse prétendre à une indemnisation.

#### **Cas de Grève**

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de tout retard ou empêchement de prise de service de son personnel, dès lors qu'il est établi que ces difficultés sont dues à l'occupation ou l'obstruction par des piquets de grévistes des locaux à nettoyer de l'UGECAM PACA Corse.

La grève éventuelle des transports en commun ne doit pas influencer sur le bon déroulement des opérations de nettoyage. Le Prestataire fait son affaire des moyens de transport à mettre en place.

En cas de grève des préposés du Prestataire, ce dernier est tenu d'assurer un nettoyage et un entretien minima et de diminuer le montant de la facturation dans la proportion de la prestation ou de la qualité non assurée.

Les sanitaires, zones de vie, chambres devront être effectués normalement pendant les jours de grève.

Un service minimum devra être mis en place pour les autres locaux après 7 jours calendaires. Ce service comprend le vidage et l'évacuation des poubelles, le balayage et le lavage des sols.

A l'issue de ces 7 jours, face à l'obligation de continuité du service public, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire faire par une autre société, aux frais du prestataire en place, si ce dernier reste défaillant après 3 jours calendaires et suite à mise en demeure envoyée par fax.

## 4 DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE

L'article 4 précise les prestations attendues dans le cadre du marché. Il est complété par l'annexe 1 du CCTP « Descriptif des Prestations » du présent document et dans le dossier de chiffrage. En cas de contradiction entre les deux documents, les dispositions prévues au présent cahier des charges s'appliquent.

### 4.1 NETTOYAGE DES BUREAUX

Le mobilier débarrassé de tous documents ainsi que les objets meublants devra être dépoussiéré.

Les éléments informatiques et téléphoniques doivent être dépoussiérés (Unités, Ecrans, Claviers, etc.).

Le dépoussiérage des dessus d'armoires se fera sous réserve qu'elles soient débarrassées. Les agents du prestataire doivent remettre en place le mobilier déplacé (chaises, poubelles, etc.).

**Attention : il est précisé que, pour l'ensemble des sites, un passage journalier d'enlèvement et remplacement du sac poubelle est demandé (même si le nettoyage du bureau n'est qu'hebdomadaire ou alterné).**

### 4.2 DEPLACEMENT DU MOBILIER MOBILE

Le prestataire déplacera, à minima une fois par mois, le mobilier mobile ou léger pour assurer un nettoyage en dessous ou derrière les meubles ; il remettra en place le mobilier.

### 4.3 NETTOYAGE DES SIEGES

Le prestataire assurera un dépoussiérage par aspiration des sièges et fauteuils en tissus. Pour cette opération, les agents utiliseront un bec d'aspiration prévu à cet effet.

Un shampoing des sièges en tissus et un lessivage des sièges en PVC sera fait à la demande.

#### 4.4 NETTOYAGE DES PORTES, HUISSERIES ET PLINTHES

Le prestataire utilisera une méthode de nettoyage avec des lavettes adaptées (code couleur chiffons d'essuyage selon les établissements) afin d'éviter les traces de lavage sur les portes.

Les huisseries et plinthes doivent être exemptes de poussière.

#### 4.5 ESSUYAGE ET NETTOYAGE DES SUPPORTS SANITAIRES

La société utilisera des lavettes adaptées suivant les instructions des établissements.

#### 4.6 MOQUETTE

Le prestataire devra assurer un détachage des moquettes à chaque fois que cela s'avère nécessaire.

Le shampoing des moquettes est à faire une fois par an, sur demande des établissements, et suivant les bordereaux de prix (inclus ou sur demande).

Le prestataire mettra en œuvre une méthode efficace de type « Injection / extraction ».

#### 4.7 PROPRETE DES SOLS

La nature des sols peut changer. Le prestataire adaptera sa technique de nettoyage en fonction de cet éventuel changement, sans pour autant que les conditions tarifaires du marché soient remises en cause. Il devra suivre les préconisations du fournisseur des revêtements de sol.

Les sols entretenus devront être maintenus propres et exempts de toutes salissures.

Si cet objectif n'est pas atteint, l'entreprise mettra en œuvre les opérations nécessaires pour résoudre les éventuelles malfaçons.

La remise en état des sols en thermoplastique est à la charge du prestataire attributaire du marché de nettoyage, suivant les bordereaux de prix (inclus ou sur demande).

La remise en état pourra se faire :

- soit par Décapage mécanique des sols, rinçage et neutralisation. Application d'une éventuelle couche de bouche-pores et de deux couches croisées, d'émulsion métallisée,
- soit par Spray-méthode

L'entretien par spray-méthode pourra être commandé par bon de commande ponctuel, sur recommandation du prestataire.

Le prestataire utilisera pour le lavage des sols des franges ou bandeaux propres en évitant de sur-doser les produits afin d'éliminer les traces au sol.

Les franges ou bandeaux seront correctement essorés afin de ne pas laisser une pellicule d'eau.

La fréquence sera augmentée par rapport au cahier des charges si cela est nécessaire et en particulier au niveau des sas d'entrée et des halls d'accueil.

Les couloirs seront nettoyés si possible hors présence du personnel (risque de glissade).

Le prestataire a la possibilité de mécaniser la prestation de lavage des sols dans les surfaces dégagées.

La machine éventuellement utilisée devra être passée sans créer de gêne.

Les sols entretenus quotidiennement doivent rester propres toute l'année.

Le récurage, résultant d'une insuffisance de nettoyage, est à la charge du prestataire.

Le Prestataire devra être force de proposition pour tout procédé qu'il considérerait comme plus efficient (ex : utilisation disque diamant, nettoyage à la vapeur...)

#### 4.8 ESCALIERS ET PALIERS

Le prestataire veillera à ce que les escaliers soient propres.

Les rainures de marches et les contremarches seront brossées régulièrement pour éliminer les salissures.

#### 4.9 ABORDS DES BATIMENTS

Le prestataire devra maintenir propre les abords des accès des bâtiments sur une périphérie d'environ quatre à cinq mètres avec le ramassage des détritiques et papiers.

Une fois par semaine, il enlèvera les tapis ou grilles extérieures devant les portes, nettoiera et remettra en place les éléments.

Quotidiennement, les mégots dans les cendriers extérieurs seront éliminés et le nettoyage du sable dans les vasques utilisées comme telles sera effectué.

Les parvis, cours, circulations extérieures... seront entretenus à raison d'une fois par semaine avec un balayage simplifié et un ramassage des déchets divers.

Dans le cas où cette prestation doit être chiffrée distinctement des prestations récurrentes, il est demandé au prestataire de chiffrer cette prestation dans la ligne « entretien des abords » du Bordereau de Chiffage. Dans le cas contraire, il conviendra de mentionner « 0 » dans la ligne correspondante

#### 4.10 ENLEVEMENT DES TOILES D'ARAIGNEES

Le prestataire veillera à éliminer régulièrement l'ensemble des toiles d'araignées dans tous les locaux dans lesquels il assure la prestation.

#### 4.11 APPROVISIONNEMENT DES FOURNITURES SANITAIRES

Le prestataire doit quotidiennement approvisionner l'ensemble des dévidoirs essuie-mains et papier toilettes, ainsi que les distributeurs de savon, tant au niveau des locaux sanitaires que des autres locaux comme : vestiaires, offices, locaux techniques, etc... dont il a la charge.



Le prestataire assure l'approvisionnement et anticipe la gestion des stocks, de sorte qu'il n'y ait jamais de rupture.

Il tient informé le responsable hôtelier en charge des commandes de la consommation des stocks.

Il devra prévoir un moyen d'acheminement.

**Les sacs poubelles nécessaires à la collecte des déchets sont fournis par le prestataire.**

**Les essuie-mains, le papier toilette et le savon sont fournis par l'UGECAM PACA Corse, le prestataire ayant en charge l'approvisionnement des appareils.**

#### 4.12 ENLEVEMENT DES DECHETS

Seuls les déchets sur ou dans les poubelles sont enlevés. 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 prestataire.**

Les sacs poubelles sont à déposer dans les containers.

Les déchets à risques infectieux ne sont pas à prendre en charge par le prestataire.

#### 4.13 REMISE EN ETAT (ANNUELLE OU SUR DEMANDE)

**Pour les salles de classe**, les prestations à réaliser sont les suivantes :

- Vider au mieux les locaux du mobilier sans pour autant déplacer les meubles lourds ou encombrants
- Lessiver les bas de murs et principalement des traces apparentes
- Lessiver les portes et leurs huisseries
- Lessiver les encadrements de fenêtre dans la mesure de leur accessibilité
- Nettoyer les vitres accessibles
- Nettoyer les tableaux et les gouttières porte-craies
- Vider les casiers, étagères ou placards et les nettoyer avec un détergent désinfectant, selon les consignes transmises.
- Essuyer selon les consignes qui seront transmises par la Ville les tableaux numériques et les vidéoprojecteurs (enlever la poussière).

**Pour les murs et toutes les surfaces verticales**, la prestation à exécuter doit être réalisée à l'aide d'un produit lessiviel désinfectant. Elle consiste à :

- Enlever les toiles d'araignées
- Dépoussiérer les murs et les parois
- Lessiver les traces sur le bas des murs et parois verticales
- Nettoyer les appliques murales si elles sont accessibles
- Nettoyer les plinthes

- Nettoyer les portes, fenêtres et huisseries si elles sont accessibles
- Nettoyer les deux faces des vitres
- Nettoyer les tuyauteries basses et les radiateurs
- Nettoyer les rayonnages s'ils sont vides.

**Pour le mobilier, il s'agit de :**

- Lessiver les tables, chaises, bureaux (plateaux et piétements)
- Nettoyer l'extérieur des frigos
- Nettoyer l'ensemble du mobilier de cuisine et placard de rangement
- Nettoyer les armoires (dessus, portes et côtés), des bibliothèques et tout mobilier accessible
- Détacher et nettoyer à sec tout mobilier textile (type banquette)

**Pour les sanitaires, il s'agit de :**

- Laisser agir environ 5 minutes après avoir :
- Pulvériser du détartrant, désinfectant sur l'ensemble des appareils sanitaires (lavabo, WC, douches ...)
- Tremper la douchette dans du désincrustant
- Pulvériser du détartrant, désinfectant sur l'ensemble des faïences murales et de l'ensemble des appareils sanitaires
- Brosser et lessiver les parois verticales et les faïences murales
- Nettoyer tuyauteries et pomme de douche
- Nettoyer le siphon de douche
- Nettoyer les bouches d'aération
- Nettoyer et rincer l'ensemble des équipements sanitaires (lavabo, robinetterie tuyauterie, cuvette de WC, abattant WC...)
- Nettoyer les portes des cabines et des cloisonnettes

**Pour les sols, il s'agit de :**

- Décaper mécaniquement les sols et les coins
- Aspirer les eaux résiduelles
- Neutraliser et rincer à l'eau claire au balai rasant
- Mettre en protection les sols en thermoplastiques, par application d'une émulsion métallisée (2 couches)
- Aspirer complètement les moquettes et nettoyer à sec des tapis
- Shampooiner les moquettes et tapis
- Remettre en place le mobilier.

**Pour les réfectoires, il s'agit de :**

- Décaper mécaniquement les sols et les coins
- Aspirer les eaux résiduelles
- Neutraliser et rincer à l'eau claire au balai rasant
- Mettre en protection les sols en thermoplastiques, par application d'une émulsion métallisée (2 couches)
- Nettoyer de manière approfondie les tables et les chaises
- Nettoyer de manière approfondie le mobilier
- Nettoyer les murs et parties verticales
- Remettre en place le mobilier.

Les prestations annuelles de remise en état correspondent à un nettoyage approfondi des sites.

Le nettoyage à grande eau est totalement proscrit dans les établissements. Le Prestataire devra tenir compte de la nature des sols et envisager un nettoyage annuel adéquat.

Le titulaire devra adapter ses moyens et matériels aux sols existants dans les établissements. Le nettoyage devra être conforme aux fiches techniques transmises par le service des bâtiments.

- L'ensemble des locaux seront parfaitement dépoussiérés.
- Les sols en thermoplastique seront décapés et métallisés.
- Les moquettes seront shampooinées
- Les sols durs décapés (carrelage, pierre, marbre, etc....)

Le déplacement du mobilier est à la charge du Titulaire. Il devra impérativement être remis dans la même disposition qu'avant l'intervention. Le mobilier doit être entreposé à l'abri des intempéries et des vols. Il appartient au Titulaire de rendre le mobilier dans son état initial. Un état des lieux se fera avec le titulaire du marché afin de constater la conformité des prestations d'une part mais aussi de constater des dégradations éventuelles. Toute dégradation constatée sera à la charge du Titulaire.

## 5 SPECIFICITES DES ETABLISSEMENTS

### 5.1.1 SESSAD LES PIERIDES ET SEES LES FARFADETS A LA VALETTE

Etablissement ouvert 365 jours par an.

Pas de fermeture en août.

Les horaires d'ouvertures sont du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

**Créneau d'intervention souhaité** : après 17h30 (créneau qui pourra être redéfini lors la réunion de démarrage, selon les propositions du prestataire)

- ✓ Les prestations ne sont demandées que durant la période d'ouverture des centres (ouverts 210 jours par an).
- ✓ Une remise en état de l'ensemble des zones doit être effectuée avant la rentrée scolaire du mois de septembre. Cette opération doit se faire impérativement la semaine précédant la rentrée.
- ✓ Désinfection des poignées de portes et points de contact 5 fois / semaine

**Pour les salles atelier ou d'activités** : nettoyage avec un produit approprié des divers appareils de soins (tapis de sol, tables de rééducation, chaises, tabourets, bancs, surfaces d'appui, talonnières, sangles, coussins, hamac, plastique, appareil de physiothérapie, cage de pouliothérapie, petits matériels, matériels médicaux, barres parallèles, cadre de marche...).

**Une remise en état des classes doit être effectuée avant chaque rentrée (septembre, toussaint, Noël, février, Pâques).** Cette opération doit se faire impérativement la semaine précédant la rentrée.

Le Prestataire devra déclencher la procédure de remise en état de façon systématique durant les vacances (selon les précisions précitées) transmettant à la Direction, impérativement mois avant exécution, un planning d'exécution qui détaille :

- ✓ Les jours de passage
- ✓ Le temps alloué par site
- ✓ Le nombre de personnel dédié à chaque site.

---

### 5.1.2 CAMSP TOULON

---

Etablissement ouvert 210 jours sur 42 semaines

Fermeture pendant le mois d'août

Les horaires d'ouvertures sont du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Créneau d'intervention souhaité : **avant l'ouverture** (créneau qui pourra être redéfini lors la réunion de démarrage, selon les propositions du prestataire)

- ✓ Les prestations ne sont demandées que durant la période d'ouverture des centres (ouverts 210 jours par an).
- ✓ Une remise en état de l'ensemble des zones doit être effectuée avant la rentrée scolaire du mois de septembre. Cette opération doit se faire impérativement la semaine précédant la rentrée.
- ✓ Désinfection des poignées de portes et points de contact 5 fois / semaine

**Pour les salles atelier ou d'activités** : nettoyage avec un produit approprié des divers appareils de soins (tapis de sol, tables de rééducation, chaises, tabourets, bancs, surfaces d'appui, talonnières, sangles, coussins, hamac, plastique, appareil de physiothérapie, cage de pouliothérapie, petits matériels, matériels médicaux, barres parallèles, cadre de marche...).

---

### 5.1.3 PCO - NOUVEAUX LOCAUX DE 350 M<sup>2</sup> A LA VALETTE, VALGORA

---

Etablissement ouvert 365 jours sur 53 semaines

Pas de fermeture pendant le mois d'août

Les horaires d'ouvertures sont du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

**Créneau d'intervention souhaité** : **avant 8h30** (créneau qui pourra être redéfini lors la réunion de démarrage, selon les propositions du prestataire)

- ✓ Les prestations ne sont demandées que durant la période d'ouverture des centres (ouverts ?? jours par an).
- ✓ Une remise en état de l'ensemble des zones doit être effectuée avant la rentrée scolaire du mois de septembre. Cette opération doit se faire impérativement la semaine précédant la rentrée.
- ✓ Désinfection des poignées de portes et points de contact 5 fois / semaine

**Pour les salles atelier ou d'activités** : nettoyage avec un produit approprié des divers appareils de soins (tapis de sol, tables de rééducation, chaises, tabourets, bancs, surfaces d'appui, talonnières, sangles, coussins, hamac, plastique, appareil de physiothérapie, cage de pouliothérapie, petits matériels, matériels médicaux, barres parallèles, cadre de marche...).

---

### 5.1.4 CAMPS SAINT RAPHAEL

---

Etablissement ouvert 210 jours sur 42 semaines

Fermeture pendant le mois d'août

Les horaires d'ouverture sont de 8h30 à 17h du lundi au vendredi – FERME LE JEUDI

**Créneau d'intervention souhaité** : **avant 8h30** créneau qui pourra être redéfini lors la réunion de démarrage, selon les propositions du prestataire)

- ✓ Les prestations ne sont demandées que durant la période d'ouverture des centres (ouverts 210 jours par an).
- ✓ Une remise en état de l'ensemble des zones doit être effectuée avant la rentrée scolaire du mois de septembre. Cette opération doit se faire impérativement la semaine précédant la rentrée.
- ✓ Désinfection des poignées de portes et points de contact 5 fois / semaine

**Pour les salles atelier ou d'activités** : nettoyage avec un produit approprié des divers appareils de soins (tapis de sol, tables de rééducation, chaises, tabourets, bancs, surfaces d'appui, talonnières, sangles, coussins, hamac, plastique, appareil de physiothérapie, cage de pouliothérapie, petits matériels, matériels médicaux, barres parallèles, cadre de marche...).

---

#### 5.1.5 SEES ET SESSAD LA BASTIDE A COGOLIN

---

Etablissement ouvert 210 jours sur 42 semaines

Fermeture pendant le mois d'août

Les horaires d'ouverture sont de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi

**Créneau d'intervention souhaité** : après 17h30 créneau qui pourra être redéfini lors la réunion de démarrage, selon les propositions du prestataire)

- ✓ Les prestations ne sont demandées que durant la période d'ouverture des centres (ouverts 210 jours par an).
- ✓ Une remise en état de l'ensemble des zones doit être effectuée avant la rentrée scolaire du mois de septembre. Cette opération doit se faire impérativement la semaine précédant la rentrée.
- ✓ Désinfection des poignées de portes et points de contact 5 fois / semaine

**Pour les salles atelier ou d'activités** : nettoyage avec un produit approprié des divers appareils de soins (tapis de sol, tables de rééducation, chaises, tabourets, bancs, surfaces d'appui, talonnières, sangles, coussins, hamac, plastique, appareil de physiothérapie, cage de pouliothérapie, petits matériels, matériels médicaux, barres parallèles, cadre de marche...).

**Une remise en état des classes doit être effectuée avant chaque rentrée (septembre, toussaint, Noël, février, pâques).** Cette opération doit se faire impérativement la semaine précédant la rentrée.

Le Prestataire devra déclencher la procédure de remise en état de façon systématique durant les vacances (selon les précisions précitées) transmettant à la Direction, impérativement mois avant exécution, un planning d'exécution qui détaille :

- ✓ Les jours de passage
- ✓ Le temps alloué par site
- ✓ Le nombre de personnel dédié à chaque site.

## 6 DISPOSITIONS RELATIVES AUX PRODUITS ET MATERIELS

### 6.1 MATERIELS

#### 6.1.1 PROVENANCE ET QUALITE DES MATERIELS

Le prestataire devra fournir la liste des matériels proposés pour l'exécution des prestations lors de la réunion de démarrage. Cette liste sera accompagnée :

- ✓ d'une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels,
- ✓ les qualités techniques et conseils d'utilisation.

Le prestataire devra présenter les matériels à l'UGECAM PACA Corse sur simple demande verbale, pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel défectueux ou usé devra être mis hors service et remplacé par le titulaire à ses frais.

Les matériels devront être en **parfait état d'utilisation** et parfaitement adaptés aux opérations de nettoyage exécutées par le prestataire. Ils devront être en nombre suffisant, et dimensionnés eu égard au travail à effectuer.

**La mécanisation sera préconisée** dans la mesure où celle-ci est compatible avec la qualité des prestations et la nature des supports.

Les appareils doivent satisfaire aux règles de sécurité et de prévention des accidents du travail, être en parfait état d'utilisation, être anti-chocs et **les plus silencieux possibles**, être adaptés aux différentes tâches.

Les appareils électriques doivent être conformes aux normes électriques avec la double isolation et antiparasites, leurs cordons d'alimentation et prolongateurs, en nombre et longueurs suffisantes, devant être maintenus en parfait état, et être adaptés aux caractéristiques du site.

Le matériel électrique à batteries sera régulièrement entretenu afin d'éviter les débordements d'acide, à ce titre il est préconisé des batteries à remplissage automatique ou batteries à gel.

Les appareils roulants (chariots, aspirateurs, échafaudages...) **devront être équipés de roues anti-marquages.**

Les échelles et escabeaux seront protégés à leurs extrémités supérieures et munis de patins protecteurs antidérapants aux pieds.

L'UGECAM PACA Corse se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations.

---

### 6.1.2 UTILISATION ET STOCKAGE DES MATERIELS

---

Le matériel sera propre et en état de fonctionnement. Les auto-laveuses seront vidangées chaque jour, eau sale et propre. Il est formellement interdit de vider les auto laveuses du haut d'un quai ou escalier. Les eaux sales seront vidées dans un regard de tout-à-l'égout, les regards extérieurs d'eaux pluviales n'étant pas réservés à cet effet.

Les franges utilisées pour le nettoyage et le dépoussiérage sont non tissées et de couleurs différentes selon leur destination (mobilier, sanitaires, WC, vidoir) : ces lavettes et franges doivent être changées obligatoirement entre chaque local et évacuées à chaque fin de service.

L'emploi d'éponges, de serpillères ou de matériel similaire plus ou moins épais est proscrit.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples sera interdit. Tout appareil sera débranché après usage et rangé dans un local affecté au titulaire. Les prises de courant desserties du fait des agents du titulaire seront immédiatement remises en place par ses soins.

Les matériels ne devront en aucun cas être en contact direct avec les parois verticales. Le matériel thermique ne sera utilisé qu'en extérieur. Pour d'éventuels entrepôts, l'autorisation de l'UGECAM PACA Corse sera nécessaire.

L'utilisation de camion ou nacelle fera l'objet d'une autorisation préalable de l'UGECAM.

Le matériel mis éventuellement à la disposition du Prestataire reste sous son entière responsabilité.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou être laissé sans rangement après chaque intervention sous peine de leur évacuation sans préavis par l'établissement et aux frais du prestataire.

**Aucun outillage, matériel et produit ne devra être laissé à portée des patients.**

Tout dommage causé aux installations et équipements, par manipulation du matériel, sera mis à la charge du titulaire.

## 6.2 PRODUITS

---

### 6.2.1 PROVENANCE ET QUALITE DES PRODUITS

---

L'EHM VAR accompagne les établissements dans la démarche éco nettoyage.

Le Prestataire fournira tous les produits de nettoyage et d'entretien adaptés à l'exécution des prestations. Conformément aux préconisations l'EMH (équipe mobile d'hygiène du VAR) qui accompagne nos établissements dans le cadre du DAMRI, les produits utilisés au quotidien (or épidémies clostridium ...) devront être probiotiques bio sourcés.

**Ces produits ne devront être ni corrosifs, ni émettre de vapeur pouvant provoquer des dommages. Le titulaire s'engage à ne pas utiliser de produits cancérogènes et mutagènes pour la reproduction (CMR).**

## **L'utilisation de la javel est à proscrire.**

Les produits d'entretien ne rendront pas les sols glissants.

Le titulaire proposera des contenants ecocert pouvant rejoindre une filière de valorisation des plastiques.

Une variante proposera des contenants de 20 l adaptables à une centrale de distribution

Le prestataire proposera des produits probiotiques bio sources sur les différents usages de nettoyage : surfaces hautes, appareils sanitaires, bac à graisses, siphon de sol.

L'affichage réglementaire sera mis en place par le Prestataire, tant sur les contenants des produits que dans le local mis à la disposition du personnel.

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

**Le Prestataire devra fournir lors de la réunion de démarrage du marché, la liste complète des produits proposés pour l'exécution du marché. Cette liste sera mise à jour à chaque changement.**

Cette liste sera accompagnée :

- ✓ d'une notice détaillée précisant notamment la provenance, l'origine et la composition des produits, en particulier la fiche technique des détergents- désinfectants et désinfectants à usage hospitalier.
- ✓ La notice détaillée précisant la procédure d'évacuation et de traitement des franges et des lavettes sales.
- ✓ d'une fiche de données de sécurité pour tous les produits,
- ✓ d'un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs,
- ✓ du dossier scientifique pour les produits à activité désinfectante.

Tous les produits devront être validés par l'équipe mobile d'hygiène (EMH).

L'UGECAM PACA Corse se réserve le droit d'imposer au titulaire du marché les produits à utiliser (notamment les produits détergents et détergents-désinfectants) après avis de l'EMH.

L'UGECAM PACA Corse se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation sera susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des usagers. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le prestataire à ses frais. Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du prestataire.

*Dans tous les cas, le remplacement au cours du marché d'un produit par le prestataire ne pourra se faire qu'après avis de l'EMH et présentation de la fiche de sécurité.*

### **Mesures environnementales liées aux produits :**

- \* Le titulaire devra proposer des doseurs ou des systèmes de dosage automatique, permettant une bonne utilisation des produits en évitant le surdosage. Il devra former le personnel à leur utilisation optimale.
- \* Le titulaire proposera, dans la mesure du possible, des détergents répondant aux exigences de l'écocert européen ou équivalent.
- \* Le titulaire devra proposer des produits concentrés.



---

## 6.2.2 STOCKAGE ET UTILISATION DES PRODUITS

---

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Il sera limité aux quantités requises pour une période d'un mois.

Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Le prestataire devra être vigilant au respect de la réglementation relative à la sécurité incendie et à la prévention des risques chimiques. Il devra en particulier s'assurer du respect des règles de stockage. Notamment, le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit. Les bidons devront être stockés sur des bacs de rétention.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'inspecter les locaux mis à la disposition du prestataire. En cas de non-conformité, il pourra mettre le prestataire en demeure de prendre les mesures nécessaires dans un délai de 15 jours. Le non-respect des mesures prescrites fera l'objet de pénalités.

Le prestataire veillera à une bonne rotation des produits, et prendra ses précautions pour éviter les ruptures de stock et les produits périmés.

Chaque produit doit être correctement identifié. Les transvasements de produits sont interdits. En cas de préparation de solution chlorée, celle –ci doit être réalisée dans le local de stockage et le contenant doit être identifiable.

## 7 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL

### 7.1 EFFECTIFS

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

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations décrites, la répartition quotidienne des effectifs nécessaires à l'exécution de toutes les opérations, basés notamment sur les périodicités définies, seront fixés par le titulaire dans le mémoire technique.

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.

---

#### 7.1.1 SUIVI DES AGENTS

---

Le chef de chantier tiendra un bordereau nominatif de présence de l'ensemble des agents de l'entreprise ainsi que les lieux de travail de chacun. Ce bordereau sera mis à jour à chaque mouvement d'agent.

Ce bordereau - émargé journallement par les agents présents et les responsables des services - sera remis sur simple demande de L'UGECAM PACA Corse.

Un système de pointage électronique est à privilégier.

La traçabilité des actions effectuées doit être communiquée à l'UGECAM PACA Corse. Un système d'application partagée est encouragé.

Le titulaire devra appliquer la législation en vigueur pour les modes de répartition qu'il proposera.

---

#### 7.1.2 QUALIFICATION ET FORMATION DES AGENTS DE NETTOYAGE

---

Les agents devront être titulaires des qualifications conformes aux conventions collectives de la profession en vigueur.

Les agents devront avoir reçu obligatoirement une formation adaptée en hygiène hospitalière, et bénéficier d'une formation continue annuelle dans ce domaine afin d'assurer l'efficacité optimale du travail demandé.

Le prestataire devra fournir lors de la réunion de démarrage du marché et tous les ans à date anniversaire le plan de formation nominatif pour chaque type de formation, y compris les formations relatives à la sécurité.

---

#### 7.1.3 HYGIENE, TENUE ET COMPORTEMENT DES AGENTS

---

Les agents de nettoyage veilleront à respecter l'hygiène de base (douche quotidienne + hygiène bucco-dentaire), l'hygiène des mains (ongles courts, sans vernis, sans faux ongles sans bijoux aux mains et avant bras (alliance comprise). Les cheveux longs doivent être attachés.

Les agents de nettoyage devront porter une tenue professionnelle propre identifiant l'entreprise à laquelle ils appartiennent. Cette tenue professionnelle est réservée à l'activité. Elle est changée quotidiennement et dès souillure.

Les agents ne doivent revêtir leur tenue professionnelle qu'une fois arrivés dans l'établissement, en se servant des vestiaires mis à leur disposition dans les différents bâtiments.

En fin d'activité, ils remettent leur tenue civile pour quitter l'établissement.

Tout salarié du prestataire non revêtu de son vêtement de travail, sans badge ou dans une tenue négligée ne sera pas admis sur le site.

Les vêtements de travail seront changés au moins une fois par an et à chaque fois que cela s'avérera nécessaire.

Tout salarié devra faire preuve de discrétion au cours de son travail. Il est tenu au respect du règlement intérieur et au secret professionnel.

---

#### 7.1.4 LE SECRET PROFESSIONNEL

---

Les établissements de santé sont tenus de protéger la confidentialité des informations qu'ils détiennent sur les personnes qu'ils accueillent. Le respect du secret professionnel est un droit pour le patient et une obligation morale et juridique pour les professionnels. Ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne, venues à la connaissance de tout membre du personnel des établissements de santé et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements.

Le secret couvre non seulement ce qui a été confié aux personnels concernés, mais aussi, selon le Code de la santé publique, « ce qu'ils ont vu, lu, entendu, constaté ou compris ». Il n'est pas nécessaire qu'il y ait confiance pour qu'il y ait secret professionnel.

Selon l'article 226-13 du code pénal, « la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. ». La révélation n'est pas synonyme de divulgation publique. La communication reste pénalement répréhensible alors même qu'elle aurait été adressée dans la stricte intimité, à une personne unique, celle-ci fut-elle tenue, elle-même, au secret professionnel.

Les établissements de l'UGECAM PACA Corse informeront le prestataire de tout manquement d'un agent de nettoyage à cet égard et pourront exiger son remplacement immédiat.

Par ailleurs, le Prestataire s'engage à ce que tous les renseignements commerciaux, juridiques, financiers, comptables, personnels, logistiques ou autres concernant les locaux, les activités et le personnel de l'UGECAM PACA Corse dont il pourrait avoir connaissance, ou qui lui seraient communiqués dans le cadre de l'exécution du présent marché, soient considérés comme confidentiels.

Le Prestataire s'engage, tant pour lui-même, que pour ses salariés, à ne communiquer à quiconque, sous quelque forme que ce soit les renseignements recueillis. Toutes les mesures seront prises par le Prestataire pour respecter cet engagement pendant et après la fin du présent Marché.

---

#### 7.1.5 RESPECT DU REGLEMENT INTERIEUR

---

Le personnel se conformera au règlement intérieur des établissements de l'UGECAM PACA Corse. Il se verra refuser l'accès des lieux s'il se présentait en état d'ébriété ou sous l'emprise d'une drogue.

Cette interdiction d'entrée par l'UGECAM PACA Corse pourra être définitive s'il le juge nécessaire sans que le Prestataire puisse arguer de cette interdiction pour justifier une diminution de la qualité des prestations.

Le manquement au respect de ces dispositions mettra le prestataire dans l'obligation de redresser la situation. Sans réaction positive du prestataire après mise en demeure par l'UGECAM PACA Corse, des pénalités seront appliquées.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier, après constat d'un dysfonctionnement non corrigé, de demander :

- le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie,
- le renforcement en qualification du personnel du titulaire, afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées au présent marché.

## 7.2 ENCADREMENT DU PERSONNEL (RESPONSABLE NON ENCADRANT)

Le prestataire devra obligatoirement affecter en permanence au chantier un agent responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et, d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du C.C.T.P

### 7.2.1 COMPETENCES

Il aura au minimum une qualification professionnelle équivalente à MP1 (agent de maîtrise échelon 1). Il aura toutes les compétences professionnelles et techniques.

Il devra faire preuve de dynamisme, de pertinence et d'organisation.

### 7.2.2 RELATIONS AVEC LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Il veillera à assurer un contact régulier avec les cadres ou personnes désignées au sein des services.

Il rendra compte, régulièrement, (minimum une fois par semaine) au responsable en charge du suivi de l'exécution pour l'établissement de l'UGECAM PACA Corse, de la situation des prestations et des éventuelles difficultés rencontrées.

Il visera, à chacune de ses visites, les cahiers de liaison, qu'il mettra en place sur les sites. Une solution dématérialisée ou électronique est vivement encouragée.

Il aura autorité pour solutionner rapidement les problèmes liés à l'activité des opérations de nettoyage.

Il devra se rendre aux convocations écrites ou envoyées par courriel de chaque établissement adhérent autant que nécessaire.

Ce responsable sera présent régulièrement sur les sites en fonction du temps que chaque candidat aura défini :

-dans l'onglet du Bordereau de Chiffrage « Hrs Contremaîtres » à savoir au minimum 1 fois par semaine sur chaque site et pour chacun des lots.

-dans le Mémoire Technique décrit d'une manière détaillée.

### 7.2.3 MISSIONS

Ce responsable sera assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer un encadrement, une surveillance efficace et une prestation de qualité. Il veillera à ce que toutes les opérations soient assurées avec un niveau de qualité optimal.

Il veillera à assurer une gestion efficace des stocks, de façon à ce que soient employés les produits nécessaires en quantité et en qualité suffisantes.

Il veillera à ce que le travail des agents de nettoyage respecte le descriptif des prestations et que ces derniers n'exécutent pas des tâches incombant au personnel soignant et respecte à tout point de vue les règles d'hygiène hospitalière ainsi que toutes les règles énoncées au présent cahier des charges.

Il veillera que les agents n'utilisent pas les matériels ou les produits des agents de l'UGECAM PACA Corse.

Il devra respecter et faire respecter toutes les consignes de l'UGECAM PACA Corse et montrera le bon exemple, tout particulièrement au niveau des règles de sécurité, de bonne conduite et d'hygiène.

Ce responsable sera présent sur les sites (par lot) en fonction du temps que vous aurez défini dans le support de chiffrage Excel « Candidats 1: Hrs Maîtrise »

### 7.3 LISTE NOMINATIVE DU PERSONNEL

Le Prestataire devra fournir à l'UGECAM PACA Corse, dans les 2 mois maximum suivant la notification, la liste nominative du personnel affecté à l'exécution du présent Marché ainsi que le nom, la qualité et les coordonnées du personnel d'encadrement responsable de l'exécution des prestations, sans quoi, il s'expose aux pénalités prévues.

Cette liste devra être tenue à jour et faire mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel, notamment si un salarié cesse ou commence son activité.

### 7.4 VISITES MEDICALES

Le Prestataire devra obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche l'ensemble de son personnel, cette visite devant être passée avant la prise de fonction.

Il soumettra également son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

La date de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude seront consignées par le prestataire sur un registre spécial.

### 7.5 PERSONNEL D'INTERVENTION ET DE REMPLACEMENT

Le Prestataire s'engage, conformément aux dispositions des articles L. 143.3, L143.5 et L620.3 du Code du Travail, à ce que ses salariés soient employés régulièrement.

Les travailleurs étrangers doivent être munis d'un titre les autorisant à exercer une activité salariée, lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu des dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

La proportion maximale des travailleurs d'aptitudes physiques restreintes, et leurs rémunérations par rapport au nombre total des travailleurs de la même catégorie employés à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché, seront conformes à la réglementation en vigueur.

Le Prestataire organisera le planning de son personnel sur les sites de manière à anticiper les éventuelles absences de son personnel, en affectant, dans la mesure du possible, plusieurs agents pouvant assurer, par du temps complémentaire, l'ensemble des prestations. Si cette organisation n'est pas possible compte tenu des impératifs de l'UGECAM, en termes de plage horaire, par exemple, le Prestataire s'engage à palier toute absence par la mise en place d'agents extérieurs au site. Il doit toutefois veiller à ce que ces derniers aient toutes les qualifications requises, notamment celles pour le maniement des machines et des produits, les formations relatives à la sécurité, ainsi qu'une formation au milieu hospitalier.

En cas d'impossibilité de remplacement qui entraînerait une mauvaise qualité des prestations, l'UGECAM PACA Corse se réserve le droit d'appliquer une réfaction sur la facture correspondant à la surface non traitée ou mal traitée suivant le bordereau de chiffrage.



## 7.6 HORAIRES DE TRAVAIL

Les horaires du travail seront fixés entre l'UGECAM PACA Corse et le Titulaire. Les jours d'intervention s'entendent en jours ouvrables, y compris les dimanches et jours fériés, sauf conditions particulières spécifiées.

**Cas de jours fériés en semaine** : réalisation d'une prestation identique à celle du dimanche  
**Cas de jours fériés encadrant un week-end** :

Dans le cas d'1 jour férié ayant lieu avant un samedi ou après un dimanche (vendredi ou lundi), un jour sur les trois devra être travaillé comme un jour ouvré.

**Pour les cas où 2 jours fériés encadrent**, précèdent ou suivent un week-end, un jour sur les quatre devra être travaillé comme un jour ouvré.

L'UGECAM PACA Corse réfléchit à la possibilité d'optimiser et de faire augmenter le **travail des agents en journée**. Cela répond notamment à un objectif d'amélioration des conditions de vie des agents de service.

A ce titre, il pourra être demandé au prestataire de s'associer et de participer à la réflexion, afin de favoriser la mise en place de ces aménagements horaires.

## 7.7 PLANNING PREVISIONNEL

Lors de la prise du marché, le prestataire établit, en accord avec le pouvoir adjudicateur ou son représentant, un planning prévisionnel de réalisation des prestations mensuelles, trimestrielles, semestrielles et annuelles.

Le prestataire ne peut changer le planning d'intervention sans autorisation écrite de l'UGECAM.

**Le titulaire est engagé contractuellement par le planning d'exécution des prestations pour chaque secteur et sur chaque établissement.**

Les adaptations d'horaires et de planning ne changent pas les conditions administratives et financières du marché.

## 8 DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE

### 8.1 PROCEDURES D'ACCES

Le prestataire devra impérativement respecter toutes les consignes de l'UGECAM PACA Corse en matière d'accès des personnes sur le site et dans les divers locaux.

Un badge individuel par agent et au nom de l'entreprise pourra être exigé.

Le non-respect d'une consigne relative à la sécurité pourra entraîner l'application de pénalités et/ou l'expulsion immédiate du contrevenant, tel que précisé dans le CCAP.

Les conséquences qui en découleraient sont entièrement à la charge du prestataire défaillant.

## 8.2 ACCES DES LOCAUX ET EQUIPEMENTS

Chaque établissement adhérent dotera le titulaire de clés en quantité suffisante, permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations.

En cas de perte ou de vol, le prestataire avisera aussitôt les référents de l'UGECAM PACA Corse des exemplaires manquants, ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au prestataire.

Nous attirons l'attention du prestataire sur le fait qu'une perte de clé peut avoir des conséquences lourdes, notamment en secteur fermé. Par conséquent, l'établissement adhérent se réserve le droit de faire changer le nombre de barilletts et clés nécessaires pour assurer la sécurité (les agents de nettoyage disposant de passes, le coût est conséquent), sans que le prestataire ne puisse en contester la nécessité ni le montant.

En fin de marché, le prestataire sera tenu de remettre à l'UGECAM PACA Corse les clés confiées initialement.

## 8.3 PROTECTION DES INSTALLATIONS

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

Le prestataire devra éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

## 8.4 PROTOCOLES

Les protocoles précisant les moyens et la méthode détaillée de prise en charge de l'environnement seront établis par le prestataire et devront être soumis pour validation au CLIN et/ou l'EOH des établissements adhérents. Ils pourront être modifiés avec l'accord des 2 parties. Les protocoles seront disponibles pour les agents de la société titulaire dans chaque unité des établissements.

L'entreprise aura en charge de rendre identifiable son matériel. Les bandeaux de lavage et les lavettes, notamment, devront être identifiés afin de ne pas les mélanger avec ceux appartenant à l'UGECAM PACA Corse. Il veillera à respecter les cycles de lavage et de séchage des bandeaux de lavage et des lavettes pour éviter la persistance et la prolifération des micro-organismes.

A la fin de son activité, le prestataire devra collecter les sacs des déchets assimilés aux ordures ménagères (DAOM) et les mettre dans les bennes prévues à cet effet.

Il devra respecter la procédure de tri des déchets applicable aux établissements.

Il assurera quotidiennement l'entretien de son matériel et veillera à ce que les seaux soient vidés et nettoyés en fin de poste. Les solutions de produits utilisés sont à préparer quotidiennement en début de poste et à renouveler si besoin.

## 8.5 DISPOSITIONS EXCEPTIONNELLES EN CAS D'ÉPIDÉMIE

En cas d'épidémie dans une ou plusieurs unités de soins, le responsable de l'encadrement des agents de nettoyage s'assure que les mesures spécifiques déterminées par l'établissement adhérent soient appliquées.

En cas d'épidémie ou d'infection particulière (ex : infection à *Clostridium difficile*), de l'UGECAM PACA Corse peut mettre à disposition du prestataire des produits adaptés à la gestion de l'épidémie ou de l'infection particulière.

Les mesures à mettre en œuvre sont décidées en concertation avec la direction des soins, l'équipe opérationnelle d'hygiène, la direction des services économiques, le pharmacien, l'encadrement de l'unité de soins et le responsable de l'encadrement des agents de nettoyage.

Dans ce dernier cas, l'ensemble des travaux supplémentaires fera l'objet d'une facturation séparée indexée sur la base du BPU.

## 8.6 LOCAUX MIS A DISPOSITION DU PRESTATAIRE

Il est mis à disposition du prestataire, à titre gratuit, un local pour les vestiaires, des sanitaires et un local à usage de préparation de matériel et de stockage. Selon les sites, ce local peut rassembler les sanitaires et la zone de préparation en un même lieu.

Le prestataire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. Les interventions du service technique de l'UGECAM PACA Corse, consécutives à un usage anormal ou au non-respect des consignes d'utilisation, seront facturées au prestataire.

Un état des lieux sera fait en début de marché et en fin de marché. Toute remise en état découlant d'un mauvais usage des locaux sera à la charge du prestataire. Le débarrasage des locaux en fin de marché est à la charge du prestataire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'accès à ces locaux. Il se réserve la possibilité de les échanger contre d'autres locaux, en respect des dispositions réglementaires.

## 8.7 BRANCHEMENTS ET BONNES PRATIQUES

Les fournitures d'électricité et d'eau nécessaires à l'exécution des prestations seront prises en charge par l'UGECAM PACA Corse.

Le branchement effectué sur les prises réservées à l'informatique est strictement interdit sous peine de dédommagement en cas d'altération des matériels.

Le prestataire devra éviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local, l'éclairage général d'un ensemble de locaux étant proscrit.

Le prestataire devra également prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.



Il lui appartiendra enfin d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des photocopieurs, lui est interdit.

## 8.8 SECURITE – PLAN DE PREVENTION

Après une visite des lieux, le Prestataire et l'UGECAM définiront ensemble les mesures à prendre par chacun d'eux pour éviter les risques pouvant résulter de l'exercice simultané en un lieu de leurs activités.

Ils se conformeront aux dispositions prévues par la loi relative aux travaux effectués par une entreprise extérieure au sein d'une entreprise utilisatrice et établiront le **plan de prévention** avant le démarrage du contrat.

Le Prestataire s'engage à informer son personnel des instructions en vigueur sur les sites de l'UGECAM PACA Corse, dont il reconnaît avoir pris connaissance, à les faire respecter et à rappeler :

- ✓ Les procédures relatives à la sécurité incendie ,
- ✓ Le contrôle de la fermeture des portes et issues,
- ✓ Le respect des procédures et consignes d'accès ou de sortie des sites,
- ✓ Les consignes écrites de l'UGECAM PACA Corse, notamment celles inscrites sur les cahiers de liaison,
- ✓ La procédure en cas d'appel téléphonique des secours,
- ✓ Les horaires d'intervention prévus sur les sites.
- ✓ Les risques et précautions à prendre dans le cadre de travail en hauteur,
- ✓ Le respect de locaux interdits, du non-encombrement des circulations,
- ✓ La conduite à tenir quant à l'utilisation des prises de courant et des dangers électriques,
- ✓ Les règles et moyens pour l'utilisation combinée de l'eau et l'électricité,
- ✓ L'interdiction de mélange et de transvasement des produits,
- ✓ Les consignes, règles et interdictions relatives aux règlements intérieurs des établissements
- ✓ Les interdictions relatives à l'utilisation du matériel de l'UGECAM PACA Corse : (fax, ordinateurs, photocopieurs, bandeaux de lavage ...),
- ✓ Le port d'EPI.

Tout manquement, anomalie ou mauvaise compréhension des consignes qui précèdent et entraînant des dommages relèveront de la responsabilité du Prestataire.

## 8.9 CONSIGNES GENERALES

**Le personnel du Prestataire prendra toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.**

**Le titulaire devra éviter tout éclairage superflu lors de la prestation et veiller à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans ce local.**

D'une façon générale, le Prestataire 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 l'UGECAM PACA Corse.

## 9 SUIVI ET QUALITE DE LA PRESTATION

### 9.1 SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION

Le prestataire s'engage à suivre la bonne exécution des opérations de nettoyage en détachant un agent de maîtrise pour assurer un encadrement du personnel et un contrôle efficace.

Ce responsable aura les qualités requises pour gérer avec pertinence les agents et la qualité de la propreté à rendre sur le site.

#### 9.1.1 CAHIER DE LIAISON

Le prestataire mettra en place, dès la mise en route du nettoyage, un **cahier de liaison par site et par bâtiment**. Ce dernier devra comprendre toutes les informations relatives à la prestation de nettoyage à fournir dans le bâtiment en question (planning de l'agent, fiches de d'instruction de travail ...)

Le cahier de liaison sera identifié au logo du prestataire.

Les représentants de l'UGECAM PACA Corse pourront également y inscrire des observations.

Le ou les agents du prestataire devront tous les jours viser ce cahier et remédier dans les meilleurs délais aux insuffisances signalées.

Dans un souci d'efficience et de traçabilité, un système électronique ou dématérialisé est préconisé.

A chaque visite, l'agent de maîtrise contrôlera les observations du cahier de liaison et prendra toutes les dispositions utiles pour régler les éventuels problèmes ou malfaçons dans les meilleurs délais.

Il rendra compte de ses observations au responsable du site concerné. Son passage sera consigné sur le cahier de liaison.

#### 9.1.2 REUNIONS DE SUIVI

Des réunions de suivi seront mises en place à l'initiative du Prestataire, à raison de **quatre fois par an avec chaque responsable hôtelier des sites**. Le Chargé de Clientèle sera accompagné de son personnel non œuvrant.

Les réunions ont pour objet :

- ✓ d'établir le bilan de la période écoulée depuis la réunion précédente au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations,
- ✓ de rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité,
- ✓ de faire le point sur les effectifs du titulaire (présence, remplacement,...),

Par ailleurs, le responsable unique, l'Inspecteur ou le chef d'équipe, effectue un point de situation avec les représentants de l'UGECAM PACA Corse, une fois par semaine au minimum, le jour précis sera déterminé en concertation entre les deux parties.

---

### 9.1.3 COMPTES RENDUS ANNUELS

---

Le prestataire aura l'obligation de produire, chaque année, au plus tard le 30 octobre les éléments suivants :

- ✓ Planning d'organisation des prestations
- ✓ La liste à jour des agents en place sur les sites
- ✓ Le planning des horaires d'intervention par bâtiment avec le nom des agents
- ✓ Les fiches d'instructions de travail
- ✓ Les protocoles de nettoyage
- ✓ La liste des produits et les FDS
- ✓ La liste du matériel en place par site
- ✓ Les fiches de suivi et traçabilité
- ✓ Les rapports d'autocontrôles
- ✓ Le plan de prévention
- ✓ Les rapports de contrôles qualité
- ✓ La démarche environnementale de l'entreprise

Aux destinataires suivants :

- ✓ Responsables hôteliers des sites

### 9.2 PROCEDURE DE CONTROLE QUALITE

Le prestataire sera soumis à des contrôles qualité. Ces contrôles seront organisés et assurés par un représentant de l'UGECAM PACA Corse.

Le résultat obtenu est représentatif de qualité pour l'ensemble du bâtiment concerné.

Le principe consiste à contrôler d'une **manière aléatoire et contradictoire** quelques pièces représentatives de l'ensemble des locaux dans un bâtiment sur un ou plusieurs étages. Exemple : Bureaux, chambres, halls et circulations, sanitaires, soins, ...

Chaque partie nomme un ou plusieurs responsables en charge du suivi de tout ou partie de la prestation. Ces interlocuteurs ont une parfaite connaissance du périmètre d'intervention et du cahier de charges.

Ils sont habilités à réaliser les contrôles contradictoires.

Les dates et heures des contrôles peuvent être fixées dans un délai assez court, par mail ou par téléphone.

Pour une bonne organisation des contrôles, les dates seront généralement planifiées au moins 48h à l'avance sans préciser les locaux contrôlés.

Le prestataire s'engage à pouvoir déléguer une personne habilitée. En l'absence d'un représentant habilité du prestataire lors d'un contrôle, les résultats dudit contrôle lui seront opposables sans qu'il puisse les contester.

Les contrôles seront réalisés à partir de fiches de contrôle proposées par l'UGECAM PACA Corse (modèle joint au Dossier de la Consultation).

La durée d'un contrôle n'excèdera pas une demi-journée.

### 9.2.1 DEROULEMENT D'UN CONTROLE QUALITE

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du prestataire. Les contrôles seront effectués suivant la programmation des travaux du prestataire.

Le prestataire a l'obligation de fournir au représentant de l'UGECAM PACA CORSE le planning exact de ses opérations de nettoyage. Faute de quoi, le représentant de l'UGECAM PACA CORSE pourra effectuer un contrôle dans tous les secteurs du bâtiment à l'heure de son choix.

Un contrôle peut se dérouler et être validé sans la présence du prestataire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

#### **Le contrôle et la méthode se définissent comme suit :**

Rencontre sur un bâtiment désigné par l'UGECAM PACA Corse et choix sur place des pièces à contrôler.

Notation des prestations désignées dans la fiche de contrôle qualité annexe n°2 au CCTP.

Une note est attribuée par rapport au constat et à la fiche de contrôle, telle qu'annexée.

Dans la fiche de contrôle, un coefficient de pondération est déterminé à la base par l'UGECAM PACA Corse.

Une note moyenne est calculée en fonction du nombre de points de contrôle.

Le pourcentage de réussite est calculé par rapport à la moyenne des notes maxi possibles, pondérées.

Le pourcentage du niveau de qualité attendu est défini dans la feuille de contrôle.

Le niveau d'insuffisance est égal à la différence entre le niveau attendu et le résultat obtenu.

**Nota** : la fiche de contrôle est un modèle proposé aux Etablissements. Ils pourront choisir de la modifier ou de recourir aux fiches de contrôle du prestataire.

#### **Actions de correction suite à un contrôle qualité :**

Le prestataire mettra en œuvre, dans un délai de 48h ouvrées, les actions de correction.

Le titulaire fournira un document à l'UGECAM permettant de suivre le résultat et la traçabilité des actions menées.

## 10 DEVELOPPEMENT DURABLE

### **- Le développement durable -**

Dans le cadre des engagements relatifs au développement durable, l'UGECAM PACA Corse souhaite travailler avec des prestataires qui mettent en œuvre des opérations de nettoyage à l'aide de produits les moins polluants possible (éco-conception de produits, innovations techniques permettant de réduire leurs impacts environnementaux ou sociaux tout au long de leur cycle de vie)

Le prestataire aura la responsabilité de la bonne observation par ses préposés des règlements de sécurité et de lutte contre la pollution atmosphérique et contre la pollution des eaux.

En accord avec l'EOH et le CLIN, le prestataire pourra mettre en œuvre des méthodes de nettoyage limitant au maximum l'utilisation de produits chimiques.

**A titre d'exemple, le prestataire pourra proposer :**

Un entretien des circulations avec une auto laveuse et un pad diamant.

Des procédures de travail favorisant l'utilisation de supports de nettoyage microfibre ou de bio-nettoyage à la vapeur

**Les produits de nettoyage utilisés sur le site devront être non polluants dans le respect de la biodiversité. Ils répondront impérativement aux obligations relatives au Développement Durable.**

**Les produits d'entretien ayant une certification « ECOLABEL » devront être favorisés autant que possible.**

Les produits et matériels nécessaires à la prestation auront également des qualités permettant une réduction des consommations de ressources (eau, énergie, espace,...)

Le prestataire favorisera enfin des équipements, des matériels, des produits et des modes opératoires préservant son personnel des risques professionnels.

Le prestataire développera, dans le mémoire technique, la politique qu'il envisage de mettre en œuvre à cet égard.