

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

PRESTATIONS DE SERVICES DE NETTOYAGE DES LOCAUX

Table des matières

Article I. Présentation générale du marché.....	3
Article II. Prescriptions communes aux 3 lots.....	3
1) Obligations du Titulaire.....	3
2) Conditions d'exécution	4
a) Réunion de Mise en place du marché	4
b) Accès aux locaux des structures	4
c) Locaux mis à disposition du Titulaire	4
d) Fourniture de l'eau	4
e) Acheminement et stockage du matériel et des produits.....	4
f) Energie électrique, communications téléphoniques.....	5
g) Collecte et évacuation des déchets	5
h) Consignes particulières d'exécution	5
i) Personnel du Titulaire.....	6
j) Fournitures des consommables	8
k) Matériels et équipements	9
l) Entretien du linge du Titulaire	9
m) Plan de prévention.....	9
n) Classeur bâtiment	10
o) Plannings d'exécution prévisionnels d'organisation	10
p) Communication	11
q) Traçabilité des prestations	11
r) Signalement des dysfonctionnements techniques	11
s) Situations de crise.....	11
3) Evaluation de la prestation.....	12
a. Contrôle des prestations en obligation de résultat (lot 1 Sous lot 2).....	12
b. Contrôle des prestations en obligation de moyens (lot 1 sous lot 1, Lots 2 et 3)	14
4) Responsabilité Sociétale des Entreprises.....	15
a) Produits utilisés	15
b) Sensibilisation aux économies de fluides et d'énergies.....	15
Article III. Lot 1 Sous Lot 2 – Prestations de nettoyage des locaux du GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes, en obligation de résultats.....	16
1) Obligation de résultat	16
a) Période de mise en route.....	17
2) Périmètre et Nature des Prestations.....	18
Article IV. Lot 1 sous lot 1, Lot 2 et Lot 3 – Prestations de nettoyage des locaux en obligation de moyens.....	18
1) Obligations du Titulaire.....	18
a) Période de mise en route	18
2) Périmètre et Nature des Prestations.....	19
Article V. Annexes du CCTP.....	20

Article I. Présentation générale du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations de services de nettoyage des locaux.

Le présent marché est composé de 3 lots :

LOT N°	INTITULE
1	Prestations de nettoyage des locaux du GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes
2	Prestations de nettoyage des locaux du GIP Blanchisserie Interhospitalière de Saintonge
3	Prestations de nettoyage des locaux du Centre hospitalier de Boscamnant,

Article II. Prescriptions communes aux 3 lots

1) Obligations du Titulaire

Le titulaire du présent marché, en qualité de professionnel du métier de la propreté, s'engage et à réaliser un service irréprochable, conforme aux obligations relatives à l'hygiène générale d'un établissement de santé.

Il s'engage aussi :

- A la mise en place de matériels et produits conformes aux bonnes pratiques dans un environnement médical,
- A la mise en œuvre des procédures adaptées avec du personnel ayant acquis des compétences spécifiques (formation initiale et/ou continue), ainsi que la mise à jour périodique des protocoles et bonnes pratiques appliqués en fonction des recommandations nationales,
- Au respect des procédures et protocoles de travail de l'Etablissement,
- A la mise en place d'un encadrement efficace et pertinent avec les agents ayant une grande compétence dans le fonctionnement d'un service de qualité dans un milieu Hospitalier,
- A la bonne tenue des fiches de traçabilité des opérations,
- Au suivi et contrôles qualité des prestations,
- A la tenue à jour et à la mise à disposition régulière des documents suivants :

Fiches de traçabilité, fiches de contrôles, les actions de correction, les Fiches de Données Sécurité, les fiches techniques des produits et des machines, les protocoles de nettoyage, les bons d'intervention, les fiches et plans d'organisation, la liste des agents, le plan de prévention, les traçabilités des formations des opérateurs, l'organigramme et annuaire des responsables, et tous documents concernés par le fonctionnement du service de propreté.

2) Conditions d'exécution

a) Réunion de Mise en place du marché

Une réunion de mise en place du marché sera organisée par le Titulaire dans les meilleurs délais afin d'organiser dans les meilleures conditions la mise en route des prestations.

Pour toutes modifications en cours de marché, une validation par établissement concerné devra se faire pour s'assurer de la compatibilité avec l'activité.

b) Accès aux locaux des structures

Pour la gestion des accès, l'établissement concerné remet les clefs au titulaire du marché pour accéder aux services et à certains locaux spécifiques.

Le personnel de la société de nettoyage aura les accès en fonction du secteur sur lequel il doit travailler.

Les clefs nécessiteront la plus grande attention (voir pénalités en cas de perte). La distribution des trousseaux se fera par l'intermédiaire du PC Sécurité des différents sites.

c) Locaux mis à disposition du Titulaire

Pour chacun des lots, l'établissement concerné mettra à disposition du titulaire des locaux lui permettant de stocker :

- Ses matériels (chariots ménages, auto-laveuses, ...),
- Les produits et petits consommables (bandeaux, lavettes, produit d'entretien, ...),

Ces locaux permettent au Titulaire de sécuriser les matériels et produits.

Le titulaire ne doit en aucune manière stocker dans les locaux mis à sa disposition d'autres matériels ou produits sans l'autorisation de l'établissement.

d) Fourniture de l'eau

La fourniture de l'eau nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations est assurée gratuitement par l'établissement.

Il est formellement interdit d'utiliser les dispositifs de lutte contre l'incendie (RIA) pour s'approvisionner en eau.

Toutes les mesures générant des économies d'eau sont présentées dans le mémoire technique.

e) Acheminement et stockage du matériel et des produits

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par l'établissement.

Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers, terrasses ...

f) Energie électrique, communications téléphoniques

L'énergie électrique consommée par le Titulaire dans les locaux qui lui sont attribués sont assurées gratuitement par l'établissement.

Le choix des lieux de branchement des appareils électriques est à valider avec l'établissement. Les appareils du type monobrosse ou autres demandant une puissance spécifique ne doivent pas être branchés sur des prises ne supportant pas cette puissance.

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

Il appartient au Titulaire de notifier à son personnel que l'usage du matériel et des équipements des locaux (notamment des appareils téléphoniques et photocopieurs) lui est interdit.

g) Collecte et évacuation des déchets

La collecte et l'évacuation des déchets sont confiées au titulaire pour l'ensemble des locaux dont il a la responsabilité.

Le titulaire doit obligatoirement respecter les consignes de tri des déchets définies par l'établissement.

Le titulaire doit prendre en charge les déchets suivants :

- Déchets assimilables aux ordures ménagères
- Déchets recyclables / valorisables

Les DASRI ne sont pas à la charge du titulaire ;

Le titulaire ne doit, en aucun cas, déposer les déchets ou les sacs de déchets :

- à même le sol
- dans des contenants non appropriés
- dans des locaux non prévus à cet effet.

h) Consignes particulières d'exécution

- *Nettoyage sans chimie*

Une attention particulière sera donnée lors de l'analyse de l'offre sur les solutions proposées par le candidat pour l'entretien des halls, circulations et autres locaux sans recours aux produits chimiques.

Des solutions innovantes telles que le recours à des autolaveuses autonomes ou le nettoyage à la vapeur sont plébiscitées.

- *Sécurisation des locaux*

Le titulaire doit, après chaque prestation, fermer les fenêtres et les portes à clés, pour des raisons de confidentialité et de sécurité (notamment en cas d'intempérie)

i) Personnel du Titulaire

- *Encadrement*

Le titulaire doit désigner :

- Un responsable en charge de la gestion du marché (définition de l'organisation, gestion de l'absentéisme, discipline du personnel, suivi qualité, ...)
- Des chefs d'équipe responsables de l'ensemble des agents sur les secteurs, du suivi qualité, Les chefs d'équipe doivent être présents et joignables tout au long de l'intervention de leurs équipes.

Le titulaire sera tenu de préciser dans le « mémoire technique » les prévisions en nombres, qualifications et compétences des agents encadrants, ainsi que le nombre d'heures non oeuvrantes réalisées par chacun d'entre eux sur site.

Ces chefs d'équipes assureront l'encadrement du personnel, ainsi que le suivi des protocoles de nettoyage. D'une manière générale ils sont les garants de la bonne exécution des prestations et l'application des clauses techniques du C.C.T.P.

Ces chefs d'équipes seront assistés d'agents en nombre et qualification suffisants pour la réalisation des prestations. Ils devront se rendre aux convocations de l'établissement en cas d'insuffisance d'encadrement ou du non-respect des consignes particulières du personnel.

Dans l'hypothèse où le responsable de l'encadrement ne remplirait pas sa mission conformément au présent CCTP, le site concerné se réserve le droit d'en alerter le titulaire en vue d'un éventuel remplacement.

Cette demande sera motivée et adressée par mail au Titulaire du marché.

- *Equipes d'intervention*

Afin de favoriser l'intégration des agents du titulaire au sein des locaux et services hospitaliers, le GH Saintes – Saint Jean d'Angély souhaite que le Titulaire propose une politique visant à la fidélisation de ses agents intervenant sur site, et à la limitation des temps fractionnés, lorsque cela est compatible avec la charge de travail. Le Titulaire communiquera dans son offre son taux moyen de turn-over et sa politique sociale pour la favorisation des temps complets.

Dans son mémoire technique, le Titulaire précisera les modalités de gestion de l'absentéisme (ex : pool de remplacement, recours à des agents contractuels, recours à l'intérim, recours à l'insertion, etc.). Il précisera également les procédures dégradées applicables et, le cas échéant, les plans de continuité d'activité en situation d'absentéisme.

Le titulaire doit communiquer avant le démarrage du marché la liste de ses agents au site concerné.

Cette liste doit comporter au minimum les informations suivantes :

- Prénom / nom
- Date et lieu de naissance
- Photocopie de la pièce d'identité (carte d'identité ou passeport)

Le titulaire doit, lors de chaque mouvement qu'il soit provisoire ou définitif, communiquer à nouveau ces informations au site concerné.

Le Titulaire pourra, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier, ait les mêmes compétences et soit formé et en informer le site.

Les données personnelles seront traitées conformément au RGPD. Ces données seront utilisées uniquement afin d'accorder des accès individuels et tracés aux différents sites, notamment le centre pénitentiaire.

Les données seront conservées sur la durée du marché.

Pendant l'exécution du marché, toute personne concernée pourra exercer son droit à l'information auprès des gestionnaires achats identifiés. A l'issue du marché, les données seront supprimées.

- *Formation des agents*

Les agents recrutés par le titulaire doivent être en mesure de comprendre l'ensemble des protocoles du site concerné et de les mettre en pratique au quotidien.

Tout nouvel agent devant travailler en poste fixe ou en remplacement doit, avant ou le jour de sa prise de poste, effectuer une formation sur le poste auquel il est affecté. Il doit être accompagné par un agent déjà en poste ou par l'encadrement du titulaire pendant les deux premiers jours suivant sa prise de poste. Enfin, il sera évalué régulièrement par son encadrement et notamment une semaine après sa prise de fonction.

Tout agent (et/ou nouvel agent) doit, avant sa prise de poste, avoir suivi les formations suivantes :

- Consignes de sécurité (accès au bâtiment, issue de secours, ...)
- Confidentialité
- Relation avec les usagers (accueil, ...)
- Ergonomie (gestes et postures)
- Gestion des déchets
- Maîtrise des techniques de nettoyage
- Choix, utilisation et stockage du matériel et des produits
- Risques infectieux (transmission croisée, risque d'infection nosocomiale, ...)
- Explication des affichages institutionnels (affiches de porte des précautions complémentaires), hygiène des mains, accident avec exposition au sang, sécurité incendie, ...)
- Protection du personnel (tenue, ...), port des EPI
- Signalement des anomalies à l'établissement

Les formations dispensées aux agents doivent être adaptées aux postes qu'ils vont occuper afin qu'ils puissent maîtriser les protocoles se rapportant aux zones dans lesquelles ils vont travailler.

Le titulaire devra :

- Organiser régulièrement le renouvellement des formations dont il a la responsabilité et s'assurer que les informations ont été correctement assimilées par ses agents,

Le titulaire devra fournir la preuve que l'ensemble des formations sont réalisées auprès des agents.

Les différents établissements se donnent le droit d'évaluer l'efficacité de la formation et pourront organiser une évaluation des agents qui sont sous la responsabilité du titulaire.

- *Suivi des présences et gestion de l'absentéisme*

Le Titulaire devra dans son mémoire technique présenter les modalités de suivi des présences des agents affectés sur site et les mesures mises en œuvre en cas d'absence.

- *Tenue des salariés et EPI*

Le Titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue vestimentaire en adéquation avec l'activité d'entretien propreté et les exigences de sécurité.
Cette tenue doit être distinctive de celle du personnel de l'établissement.

Cette tenue doit être identifiée par le logo ou le nom du titulaire. Chaque tenue peut être nominative.

Les équipements de protection individuelle (EPI) sont à la charge du titulaire.
Leur mise à disposition, leur bonne utilisation et leur entretien sont exigés.

j) Fournitures des consommables

Le titulaire fournit à ses agents tous les produits d'entretien nécessaires à la réalisation des prestations. Le Titulaire pourra proposer des produits respectueux de l'environnement, reconnus à minima NF Environnement (Ecolabel Français), et/ou reconnus Ecolabel Européen.

Tous les produits proposés par le Titulaire devront être validés par le service d'hygiène du GH Saintes – Saint Jean d'Angély avant leur utilisation.

Le mélange de produits est interdit.

Les produits utilisés ne doivent en aucun cas produire des vapeurs, gaz toxiques ou odeurs désagréables.

Le titulaire devra fournir dans son offre, la liste des produits proposés pour l'exécution des prestations. 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.
- D'une fiche de données de sécurité pour tous les produits,
- Du dossier scientifique pour les produits à activité désinfectante.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un droit de validation préalable des produits d'entretien.

En effet, les produits d'entretien utilisés par le titulaire et dûment acceptés par le pouvoir adjudicateur par la notification du marché, peuvent en cours d'exécution du contrat être changés à la demande de ce premier sur présentation des documents nécessaires à l'appréciation de l'établissement.

La modification de cette liste fait l'objet d'une demande d'autorisation préalable. Seule l'acceptation expresse vaut accord de mise en œuvre effective des nouveaux produits d'entretien proposés.

En cas de modification de la liste des matériels et équipements en cours d'exécution du contrat, le titulaire transmet également au pouvoir adjudicateur les pièces nécessaires simplement en vue de s'assurer de la bonne conformité sécurité desdits dispositifs avant mise en place effective de ceux-ci.

Les sites fournissent uniquement au titulaire les consommables ci-dessous pour le réapprovisionnement des distributeurs des sanitaires :

- Essuie-mains ;
- Papier WC
- Savons liquides.
- Solution Hydro Alcoolique (SHA)
- Sac poubelle,

Les consommables sont obligatoirement posés dans les réceptacles prévus et non posés dessus ou à côté, hormis ceux mis à disposition des usagers en cas de rupture.

Les flacons de solution hydro-alcoolique doivent conserver leur intégrité.

Le titulaire est responsable de la gestion du stock de consommables fournis par l'établissement. Dans le cas où une hausse sensible des consommations serait observée, le site concerné se réserve la possibilité de faire un audit sur la gestion des stocks et des approvisionnements du titulaire pour ces consommables.

Le titulaire devra alors mettre en œuvre les actions correctrices préconisées par les différents établissements pour tous dysfonctionnements constatés.

k) Matériels et équipements

Selon la nature des revêtements, une mécanisation maximale est souhaitée afin d'optimiser l'exécution et la qualité des prestations.

Les équipements sont adaptés aux différents types de revêtements et à la configuration des locaux (ex : absence d'ascenseurs, déplacements en extérieur...). Ceux-ci présentent toutes les garanties sécurité, sont conformes à la réglementation et aux normes en vigueur.

Tout équipement défectueux est mis hors service et est remplacé dans les meilleurs délais. Une attention toute particulière est demandée sur le niveau sonore du matériel.

Le titulaire doit mettre en place un plan de maintenance des équipements stratégiques.

l) Entretien du linge du Titulaire

Pour le lot 1: des locaux sont mis disposition sur site, charge au Titulaire d'y installer les équipements nécessaires permettant le traitement des franges et chiffonnettes dans des conditions réglementairement viables et qui garantissent la qualité microbiologique requise.

Pour le lot 2 : charge au titulaire de mettre en place un process permettant le traitement des franges et chiffonnettes dans des conditions réglementairement viables et qui garantissent la qualité microbiologique requise.

Pour le lot 3 : charge au titulaire de mettre en place un process permettant le traitement des franges et chiffonnettes dans des conditions réglementairement viables et qui garantissent la qualité microbiologique requise.

m) Plan de prévention

Conformément à la réglementation en vigueur (décret n° 92158 du 20/02/92 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure), il est mis en place un Plan de Prévention des Risques Professionnels (PPRP) entre chaque site et le Titulaire.

Ce PPRP a pour objectif de « prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités des entreprises présentes sur un même lieu de travail ».

Une visite d'inspection commune préalable doit être effectuée conformément à l'article R. 4511-1 du Code du travail. Durant cette visite, il est

- Délimité le secteur de l'intervention des entreprises extérieures,
- Matérialisé les zones de ce secteur qui peuvent présenter des dangers pour les travailleurs,
- Indiqué les voies de circulation que pourront emprunter les travailleurs ainsi que les véhicules et engins de toute nature appartenant aux entreprises extérieures,
- Défini les voies d'accès des travailleurs aux locaux et installations à l'usage des entreprises extérieures (notamment les installations sanitaires, vestiaires collectifs et locaux de restauration).

Un plan de prévention écrit doit être réalisé avant le commencement des travaux conjointement entre le GHT Charente Maritime Sud et le Titulaire. Le non-respect de cette obligation entraîne après mise en demeure, la résiliation du marché au tort du Titulaire.

Dans ce document apparaissent les zones dont les accès sont limités et pour lesquelles le nettoyage se fait en présence humaine ou non du fait des risques encourus, comme par exemple (liste non exhaustive) :

- Locaux du Service informatique
- Salle de traitement de radiothérapie

Le plan de prévention comprend à minima :

- La définition des phases d'activité dangereuses et les moyens de prévention à mettre en œuvre,
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs conformes à la nature des opérations à effectuer ainsi que les conditions d'entretien (raccordement au réseau, équipement et engins de travail)
- L'instruction à donner aux salariés,
- L'organisation des premiers secours en cas d'urgence,
- La définition des tâches à effectuer, leur déroulement dans le temps, en précisant leur attribution (qui fait quoi), l'organisation du commandement, les coordonnées à assurer entre les différents établissements du GHT Charente Maritime Sud et le Titulaire,
- La liste des postes à surveillance individuelle renforcée
- La mise à disposition des installations (sanitaires, vestiaires, point de restauration...),
- Les dispositions à prendre par le Titulaire en cas de travail isolé ou de nuit.

Le Titulaire prend à ses frais et sous sa responsabilité toutes dispositions utiles pour garantir la protection des usagers, de l'environnement de son personnel et il réalise une proposition du Plan de Prévention qu'il soumet au site concerné pour validation.

Le Titulaire doit donner les consignes de sécurité et de secours à ses salariés.

n) Classeur bâtiment

Un document explicatif des fréquences, types de prestations, intervenant et horaires devra être disponible et consultable à la demande pour chaque secteur.
Sa tenue à jour est à la charge du titulaire.

o) Plannings d'exécution prévisionnels d'organisation

Le titulaire établira impérativement par secteur :

- les plannings d'exécution prévisionnels des prestations,
- l'organisation proposée,
- un exemple de fiche de poste.

Ces renseignements seront formulés dans le mémoire technique, joint au dossier de remise des offres et exploités en tant que critère de jugement des offres.

Le titulaire s'engagera à communiquer aux différents établissements, et à maintenir en permanence à jour, l'ensemble complet de tous ces documents d'organisation au plus tard dans les deux mois suivant la prise du contrat.

La fiche de poste comportera alors impérativement :

- Le nom et prénom du salarié
- Les plages horaires d'intervention pour chaque jour de travail
- L'identification des secteurs où il est affecté (bâtiment, niveau, ...)
- Le type d'intervention à effectuer

p) Communication

a. Suivi des prestations

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

Si besoin, le Pouvoir Adjudicateur pourra demander la tenue d'une réunion en dehors du cadre présenté ci-dessous, pour traiter de sujets ponctuels (remise en état, dégradation de la qualité, ...)

q) Traçabilité des prestations

Le titulaire doit :

- Effectuer une traçabilité quotidienne et réelle des prestations de mise en propreté, de nettoyage exécutées.
- Fournir sur simple demande les éléments relatifs à la traçabilité des prestations.

Le titulaire proposera les modalités de mise en place de cette traçabilité et le type de support.

Au démarrage du projet, le Pouvoir Adjudicateur se donne le droit de choisir le document permettant la traçabilité et la politique d'archivage.

r) Signalement des dysfonctionnements techniques

Tous dysfonctionnements techniques et anomalies dans les locaux confiés au titulaire doivent être transmis au fil de l'eau aux gestionnaires achats selon des modalités qui seront convenues lors de la réunion de mise en place du marché.

s) Situations de crise

Situations particulières et exceptionnelles

En cas de situation de plan blanc, de situations de crise (type inondations, déclenchement du plan de pandémie grippale, COVID, SRAS, BIOTOX, etc.), le titulaire doit suivre les instructions données par le Pouvoir Adjudicateur.

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 soient appliquées.

En cas d'épidémie ou d'infection particulière (ex : infection à *Clostridium difficile*), le site concerné peut mettre à disposition de la société des produits adaptés à la gestion de l'épidémie ou de l'infection particulière.

Le titulaire devra disposer d'un plan formalisé de continuité de l'activité, convenu avec la personne désignée par le site concerné actualisé.

3) Evaluation de la prestation

a. Contrôle des prestations en obligation de résultat (lot 1 Sous lot 2)

Le titulaire s'engage dans l'exécution des prestations à une obligation de résultat avec une stratégie d'analyse et de contrôle des prestations effectuées selon des fréquences définies.

Il est demandé, dans le mémoire technique, que le titulaire propose la stratégie de suivi d'exécution qu'il compte mettre en œuvre pour le suivi efficient de la prestation.

Le titulaire s'engage donc à suivre la bonne exécution des opérations de nettoyage en détachant un inspecteur ou contremaître 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.

Le titulaire doit mettre en place une procédure innovante sur le suivi des agents et leur présence dans les différents bâtiments, pour :

- un bon suivi des agents et des heures d'intervention
- obtenir un service de qualité

Le titulaire du Marché sera soumis à des contrôles qualités. Ces contrôles seront organisés et assurés par un représentant du GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes ou par un éventuel assistant extérieur. Le résultat obtenu est représentatif de qualité pour l'ensemble du sous lot 2.

Le titulaire s'engage à pouvoir déléguer une personne habilitée.

Les contrôles seront réalisés à partir de fiches de contrôle proposées par le GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes.

Des contrôles non contradictoires, c'est-à-dire, en l'absence d'un représentant du Titulaire pourront être mis en œuvre, si besoin et plus particulièrement suite à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l'obligation de résultat.

Les pénalités pourront également s'appliquer à ces contrôles non contradictoires.

Ces contrôles, 120 mensuels au maximum pour l'ensemble du périmètre confié au Titulaire, pourront avoir lieu à partir de 7h pour être au plus près de la prestation de nettoyage.

La ou les zones auditées seront choisis par tirage au sort pour 80 % des évaluations, les 20% restantes seront à la discrétion de l'établissement (ex : sur une semaine de 5 jours : 4 jours avec zones choisis aléatoirement et 1 jour à la discrétion du GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes) et se feront de manière inopinées.

Lors de la réalisation du contrôle contradictoire programmé ou inopiné, les écarts constatés font l'objet d'une notation (1 ou 0) et sont formalisés dans la partie « commentaires » de la grille d'évaluation, le cas échéant.

Le titulaire doit remédier aux dysfonctionnements par la **réalisation d'actions correctives** dans un délai maximum de 24 heures ouvrés à compter de la date et l'heure du contrôle contradictoire. Toutefois, en cas de rupture de consommables sanitaires de première nécessité (savon et/ou essuie mains et/ou papier hygiénique), le titulaire doit réapprovisionner les distributeurs, lorsque celui-ci en a la charge, dans un délai maximum d'une heure ouvrées à compter de la date et l'heure du contrôle contradictoire.

La mise en oeuvre de ces actions ne suspend pas l'application des pénalités conformément au CCAP.

En cas de non-exécution des actions correctives dans les délais précités, le GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes peut émettre une réclamation pour « non intervention du prestataire après signalement d'un dysfonctionnement » et/ou « rupture d'approvisionnement des consommables sanitaires ».

Ces contrôles qualitatifs porteront notamment sur l'absence de déchets ou salissures (sol, meubles, murs), sur l'absence de toile d'araignée, sur le niveau d'empoussièrement des différentes surfaces, le détartrage des robinetteries, l'absence de traces sur les miroirs, ...

Nature de l'élément	Exemple d'élément	Critères déclenchant une non-conformité (note 0 de l'élément)
Sol	Sol, bordures, siphon, marches et contremarches	Présence 2 taches ou 3 traces ou 2 déchets ou poussière ou encrassement ou sol gras...
Aspiration	Tapis, moquette, .	Présence 3 déchets ou poussière
Poubelle	Poubelle hall, poubelle sanitaire, poubelle couloir...	Non vidée ou salissures ou déchets, ou poussières sur la structure intérieure et/ ou extérieure ...
Essuyage humide	Bureau, table, plan vasque, lavabo, comptoir, main courante, distributeurs sanitaires, cuvette, urinoir, interrupteur, poignées de portes, portes .	Présence 2 taches ou 2 traces ou 2 déchets ou poussière ou encrassement ou traces d'essuyage...
Mobilier	Siège, fauteuil, banc, armoire, casier, étagère, portant...	Présence 3 taches ou 3 traces ou 3 déchets ou poussière ou traces d'essuyage...
Objet meublant	Téléphone, lampe de bureau, porte manteau, ...	Présence 2 taches ou 2 traces ou 2 déchets ou poussière ou traces d'essuyage...
Approvisionnement des distributeurs consommables	Distributeurs : papier hygiénique, savon, essuie-mains	Absence de consommables...
Détartrage	Cuvette, urinoir, lavabo, robinetterie, .	Présence de tartre...
Finitions basses	Hauteur < 0,40m du sol: plinthe, goulotte, bas de porte, tuyauterie	Présence 4 tâches ou 4 traces ou 4 déchets ou poussière ou traces d'essuyage...
Finitions hautes	Hauteur accessible < 2m50 : luminaire, signalétique (dessus compris), cloison, dessus d'armoire...	Présence 2 toiles d'araignées ou poussière ou 4 tâches ou 4 traces...

Les grilles d'évaluations sont précisées à l'annexe 05-1 Obligation de résultats Grille d'évaluation par famille du CCTP.

Conformément à la norme NF X 50-792 (ou équivalent), le matériel d'évaluation nécessaire à la vérification des résultats de prestations est l'échelle des gris. Un support blanc (ex : gant) est également nécessaire pour le prélèvement de la poussière.

i) Procédure de notation

Dans la zone d'évaluation considérée, l'évaluateur vérifie chaque critère d'évaluation composant la grille et présent sur la surface de référence et les compare avec les tolérances maximales définies.

L'évaluateur effectue un comptage visuel ou un prélèvement (pour la poussière) au sein de la surface de référence.

La note de chaque élément évalué (0 ou 1) est attribuée suivant les tolérances maximales définies dans les grilles d'évaluation.

Si le résultat \leq tolérance maximale alors la note = 1

Si le résultat $>$ tolérance maximale alors la note = 0

Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans la zone ne peuvent pas être évalués pour des raisons propres à l'évaluateur, ils sont identifiés lors du contrôle test ou au moment du contrôle, le cas échéant. La note correspondant à cet élément sur la grille est neutralisée.

Lorsqu'un élément d'évaluation concerne plusieurs objets (ex : plusieurs contenants à déchets au sein de la même zone d'évaluation...), le résultat sur un de ces objets vaut pour l'ensemble des objets de la zone d'évaluation. Il revient au site de choisir l'objet évalué.

ii) Procédure de notation de la zone

- 1) Dans la zone évaluée, procéder à l'évaluation et à la notation de chaque élément constitutif du local en appréciant le critère d'évaluation par rapport à la tolérance maximale,
- 2) Modifier la note de 1 (par défaut) par 0 en cas de non-conformité au seuil de tolérance maximale, sur la grille d'évaluation, dans la colonne « note évaluée »
- 3) Compléter la colonne "note coefficientée" Note coefficientée = note (0 ou 1) x coefficient
- 4) Calculer les totaux
A = Somme des coefficients relatifs aux éléments
B = Somme des notes coefficientées
Effectuer le quotient B/A
- 5) Résultat de l'évaluation de zone :
 - $B/A \geq$ au seuil d'acceptabilité alors la zone d'évaluation est considérée comme **conforme**,
 - $B/A <$ au seuil d'acceptabilité alors la zone d'évaluation est considérée comme **non conforme**.

iii) Modalités de conformité ou de non-conformité

La conformité des prestations effectuées s'apprécie en calculant l'indice de propreté général comme suit :

a. Indice de Propreté Général = IPG

Cet indice reflète le niveau de propreté général **du site et par zone à risque**. Cet indice est calculé dans tous les cas.

$$IPG = \frac{\sum \frac{\text{Notes des zones évaluées}}{\text{Seuil d'acceptabilité}}}{\text{Nombre de zones évaluées}}$$

Si l'indice de propreté général est supérieur ou égal à 1, alors le contrôle du site est réputé conforme pour la zone à risque auditée et aucune pénalité n'est applicable pour ce contrôle.

Si l'indice de propreté est inférieur, alors le contrôle est réputé non conforme pour la zone auditée.

b. Contrôle des prestations en obligation de moyens (lot 1 sous lot 1, Lots 2 et 3)

Le contrôle porte sur **la réalisation ou non des différentes étapes de la prestation telles que définies dans le CCTP**.

Les grilles d'évaluation du processus sont présentées à **l'annexe 05-2 Obligation de moyens Grille d'évaluation par famille du CCTP**. Ces grilles ne sont pas exhaustives et seront élaborées pendant l'exécution du marché pour évaluer la réalisation d'autres prestations complémentaires telles que décrites au CCTP.

Mode d'emploi :

Dans la colonne E, indiquer par :

- 1 si l'item est présent
- 0 si l'item est absent ou Non Evaluable

Dans la colonne G, Indiquer si les différentes actions ont bien été réalisées :

- 1 pour Oui,
- 0 pour Non ou Non Evaluable
- Faire les sommes

Note A = nombre d'items présents pour la prestation réalisée

Note B = nombre total d'items évalués

Calculer B/A

Si le résultat est supérieur ou égal à 0,70 la prestation est acceptée

Si le résultat est inférieur à 0,70 la prestation est refusée

Evaluation de la fréquence

Les fiches de traçabilité dans chaque local permettent d'évaluer la fréquence de réalisation des prestations telle que définie dans le marché, elles peuvent permettre également d'évaluer que le Titulaire a bien réalisé la prestation dans tous les locaux prévus.

Si la prestation n'a pas été réalisée dans tous les locaux et à la fréquence prévue, le Titulaire se voit appliquer les pénalités comme prévu au CCAP.

4) Responsabilité Sociétale des Entreprises

a) Produits utilisés

Le Titulaire propose des produits respectueux de l'environnement, reconnus à minima Ecolabel Européen ou plus exigeants tels que Nordic Swan, Ecocert... produits verts ou reconnus respectueux de l'environnement et des utilisateurs.

Toutefois, ces produits devront recevoir l'agrément préalable du GHT Charente Maritime Sud avant toute utilisation.

b) Sensibilisation aux économies de fluides et d'énergies

Le titulaire assurera la sensibilisation de ses agents aux économies de fluides et d'énergie ainsi qu'aux incidents ayant un impact négatif sur l'environnement.

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. Il aura soin d'éteindre l'électricité au moment de quitter les locaux où il est intervenu.

De même, le titulaire doit prendre toutes les dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et veiller à ce que les robinets soient bien fermés avant de quitter les lieux.

Le Titulaire doit signaler tout incident pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement ou sur les consommations énergétiques.

Article III. Lot 1 Sous Lot 2 – Prestations de nettoyage des locaux du GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes, en obligation de résultats

1) Obligation de résultat

Le présent marché comporte une obligation de résultat. Il appartient au titulaire de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer les prestations exigées dans le présent CCTP en veillant au respect minimum des éléments suivants :

- Mise en place des effectifs nécessaires pour la bonne exécution des prestations
- Moyens matériels pour assurer une prestation conforme aux critères de qualité définis dans le CCTP

La qualité des prestations doit satisfaire aux trois critères suivants :

- **Hygiène** : élimination des salissures macroscopiques et microscopiques afin de dispenser des soins dans un environnement maîtrisé pour le risque infectieux, par réduction du nombre de micro-organismes présents sur les surfaces
- **Aspect** : sans trace, sans rayure, impression visuelle de netteté, de propreté et de brillance (en fonction des supports)
- **Confort** : sans bruit, ni dérangements des patients et des usagers

Les techniques et procédures de nettoyage (protocoles, produits, matériels) seront conformes aux protocoles d'hygiène établis par le GH Saintes – Saint Jean d'Angély, site de Saintes.

Les moyens et effectifs mis en œuvre par le titulaire pour la bonne exécution de la prestation devront être réajustés à tout moment s'ils s'avèrent manifestement insuffisants pour l'atteinte des objectifs qualitatifs fixés dans le CCTP.

Il appartient au titulaire 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 titulaire s'engage à 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.

Il appartient au Titulaire de mettre en œuvre les moyens nécessaires en

- Fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc.)
- Intensité (prestations régulières),
- Méthodes nécessaires : spray méthode, décapage, pose d'émulsion, shampooing moquette, cristallisation, etc.)

Pour assurer le résultat de manière homogène et régulière durant la période d'exécution du marché, le choix des méthodes et de la fréquence sont à déterminer par le Titulaire.

La remise en état des locaux ou supports issue d'une insuffisance de nettoyage du fait du titulaire, sera à la charge de ce dernier.

La prestation est considérée fournie lorsqu'il n'y a pas :

- de matière collante au sol ;
- de mauvaises odeurs ;
- de rayures supplémentaires dues au grattage de matières diverses ;
- de traces résiduelles de lavage (passage du balai ainsi que des traces dues aux produits) ;
- de flaques d'eau restantes après lavage ;
- de poussières sur les plinthes, les rampes, les barreaudages, les châssis, les bâtis et tous les éléments en saillies ;
- de toiles d'araignée et filaments poussiéreux ;
- de tâches ou coulures sur les murs, les plinthes, les portes, les vitres, les limons, etc. ;
- de corbeilles à papier non vidées et sales

- de déchets.

En fonction des zones et des risques associés, un niveau d'exigence sera attendu.

La liste de ces zones et leur seuil d'acceptabilité est détaillé à l'**annexe 05-1**

Obligation de résultats Grille d'évaluation par famille du CCTP.

Il est à noter que toutes les spécificités relatives à l'Obligation de résultat doivent être prises en compte dans l'estimation du titulaire.

Les prestations sont renouvelées autant de fois que nécessaire par le Titulaire pour obtenir le niveau de qualité exigé, en particulier dans le cas de mauvaise réalisation ou d'incidents imprévisibles.

Il est formellement interdit aux agents de soulever les piles de papier situées sur les bureaux et de jeter tous papiers ou autres tas de documents situés au sol.

Ne font pas partie des prestations à obligation de résultats :

- L'arrosage des plantes,
- Le nettoyage de :
 - o Matériels de cuisson (micro-ondes, plaques de cuisson etc...) dans les salles de détente,
 - o Réfrigérateurs dans les bureaux et les salles de détente
 - o Matériel informatique, photocopieurs, télécopieurs.
 - o Vaisselle du personnel
 - o Plans de travail de soins : tables d'examen, chariots de soins, paillasse de préparation etc...
- Le nettoyage des gaines techniques et des systèmes de ventilation

En cas de dégradation des sols liée à l'usage des locaux (usure rapide de l'émulsion des sols PVC), le Titulaire doit remettre en état de propreté (décapage et pose d'émulsion) à ses frais les sols autant de fois que nécessaire, pour garantir au GH Saintes – Saint Jean d'Angély, Site de Saintes un aspect conforme à la qualité voulue par ce dernier.

Certains locaux peuvent être à accès réglementés, c'est-à-dire que les opérations de nettoyage et d'entretien ne peuvent se faire qu'en présence des personnes des services ou à certaines heures.

a) Période de mise en route

Durant les 6 premiers mois d'exécution des prestations, il est conseillé au titulaire d'effectuer avec le GH Saintes – Saint Jean d'Angély, Site de Saintes des contrôles contradictoires servant de test.

Cet échange sert notamment à :

- appréhender la lecture et la compréhension des grilles d'évaluation,
- identifier et neutraliser les critères d'évaluation qui ne feront jamais l'objet du contrôle
- apposer des remarques dans la case « commentaires » des grilles.

Au cours de la période de mise en route d'une durée de 6 mois à compter de la date de démarrage des prestations, les contrôles contradictoires ne sont pas soumis à l'application des pénalités.

Toutefois, les pénalités relatives aux défauts d'exécution décrites à l'article 15 du CCAP peuvent, quant à elles, s'appliquer.

2) Périmètre et Nature des Prestations

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux désignés dans le présent CCTP et ses annexes.

L'étendue des prestations et les amplitudes d'ouverture sont détaillées à l'**annexe 01-2 Lot 1 Sous Lot 2 Obligation de résultats du CCTP**. Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle correspond globalement aux locaux qui seront confiés au Titulaire.

Dans le cadre de cet accord-cadre à bons de commande, le GH Saintes – Saint Jean d'Angély, Site de Saintes pourra ajouter des locaux non référencés ou supprimer certaines prestations en fonction de l'ouverture et fermeture de service ou de la reprise en interne de certaines prestations.

Des précisions sont apportées aux prestations suivantes :

La radiothérapie

Des travaux d'agrandissement de la radiothérapie sont en cours et devraient s'achever en avril 2025. Il se peut que certaines pièces ne puissent être accessibles durant cette période.

Un avenant sera ajouté au marché avec les plans et surfaces de toute la radiothérapie.

Article IV. Lot 1 sous lot 1, Lot 2 et Lot 3 – Prestations de nettoyage des locaux en obligation de moyens

1) Obligations du Titulaire

Le titulaire s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser les prestations qui lui sont confiées.

L'**obligation de moyens** engage le titulaire à apporter tous ses soins et ses capacités pour exécuter son obligation.

Les fréquences sont fixées dans les documents suivants :

- **Annexe 01-1 Lot 1 Sous Lot 1 Obligation de moyens**
- **Annexe 02 Lot 2 Obligation de moyens**
- **Annexe 03 Lot 3 Obligation de moyens**

a) Période de mise en route

Durant les 4 premiers mois d'exécution des prestations, il est conseillé au titulaire d'effectuer avec les établissements concernés des contrôles contradictoires servant de test.

Cet échange sert notamment à :

- appréhender la lecture et la compréhension des grilles d'évaluation,
- identifier et neutraliser les critères d'évaluation qui ne feront jamais l'objet du contrôle (ex : tâches irréversibles sur moquette),
- apposer des remarques dans la case « commentaires » des grilles.

Au cours de la période de mise en route d'une durée de 4 mois à compter de la date de démarrage des prestations, les contrôles contradictoires ne sont pas soumis à l'application des pénalités de processus.

Toutefois, les pénalités relatives aux défauts d'exécution décrites dans le CCAP peuvent, quant à elles, s'appliquer.

2) Périmètre et Nature des Prestations

Les prestations à exécuter concernent l'ensemble des locaux désignés dans le présent CCTP et ses annexes.

L'étendue des prestations et les amplitudes d'ouverture sont détaillées dans :

- **Annexe 01-1 Lot 1 Sous Lot 1 Obligation de moyens**
- **Annexe 02 Lot 2 Obligation de moyens**
- **Annexe 03 Lot 3 Obligation de moyens**

Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle correspond globalement aux locaux qui seront confiés au Titulaire.

Dans le cadre de cet accord-cadre à bons de commande, le GHT Charente Maritime Sud pourra ajouter des locaux non référencés ou supprimer certaines prestations en fonction de l'ouverture et fermeture de service ou de la reprise en interne de certaines prestations.

Les annexes 01-1, 02 et 03 du CCTP précisent également les surfaces estimées des locaux ainsi que les fréquences d'intervention pour les locaux confiés au Prestataire.

Font partie des prestations avec obligation de moyen :

- Le dépoussiérage et nettoyage manuel ou par aspiration des surfaces verticales et horizontales
- Le dépoussiérage extérieur des meubles et autres meublants et objets

- Opération qui consiste à enlever d'une surface autre que le sol des salissures en évitant de les remettre en suspension dans l'air
- Eléments faisant partie de ce groupe : poignées de portes, portes, portes manteaux, sous-main, mobiliers ≤ 1,60 m, sièges, rebords de fenêtres mobiliers divers (hauteur > 1,60 m), prises de courant, interrupteurs, moulures électriques, bandeaux lumineux, extincteurs, RIA, radiateurs, parois murales toute hauteur, plinthes, luminaires, tuyauteries en tout genre, éléments de décoration : tableaux, lithographie, panneaux d'informations, repose-pied, châssis de portes, piètements mobiliers, grilles de ventilation, miroirs, lavabos, distributeurs (papier, savon...), portes vitrées, cloisons vitrées intérieures, etc....

- Le nettoyage de sanitaires

- Eléments faisant partie de ce groupe : interrupteurs, portes et poignées, parois murales, faïence (toute hauteur) réservoirs chasse d'eau, patères, luminaires, radiateurs, plinthes, parois murales autre que faïence (toute hauteur), tuyauteries en tout genre, grilles de ventilation, bouches d'aération (plafond) châssis de porte, cuvettes wc, réceptacles douche, baignoires, robinetterie, lavabos, miroirs, tablettes, distributeurs de papier toilette
- Le détartrage des mousseurs des robinets des pièces entretenues par le Titulaire
- L'évacuation des déchets dans des sacs poubelles, puis dans les containers à déchets provenant :
 - Des sols (résultat des opérations de ramassage, balayage ou aspiration)
 - Des poubelles

- Le réapprovisionnement des divers distributeurs

- Distributeurs de savon liquide
- Distributeurs d'essuie-mains

- Le nettoyage des poubelles et poubelles hygiéniques et le changement des sacs poubelles

Ne font pas partie des prestations avec obligation de moyen

- L'arrosage des plantes ;
- Le nettoyage de l'intérieur des
 - Matériels de cuisson (micro-ondes, plaques de cuisson etc...)
 - Réfrigérateurs
 - Matériel informatique, photocopieurs, télécopieurs.
 - Vaisselle du personnel
 - Intérieur des placards

Des précisions sont apportées aux prestations suivantes :

L'internat ainsi que des logements assimilés

L'entretien complet des logements **des internes** a lieu obligatoirement deux fois par an, **le 1er mai et le 1er novembre de chaque année, entre 9H et 16H.**

Par ailleurs, le Titulaire prend les dispositions nécessaires pour permettre à ses agents de pouvoir se rendre aux différentes adresses sur Saintes qui lui seront précisées avant la prestation.

Un état des lieux (avec photos en cas de dégradation), ainsi que le relevé des anomalies (mobilier détérioré, besoin de travaux...) sont demandés.

Article V. Annexes du CCTP

- Annexe 01-1 Lot 1 Sous Lot 1 Obligation de moyens
- Annexe 01-2 Lot 1 Sous Lot 2 Obligation de résultats
- Annexe 02 Lot 2 Obligation de moyens
- Annexe 03 Lot 3 Obligation de moyens
- Annexe 04 - Famille de qualité
- Annexe 05-1 Obligation de résultats Grille d'évaluation par famille
- Annexe 05-2 Obligation de moyens Grille d'évaluation par famille