

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**PRESTATION DE NETTOYAGE DE LA VITRERIE DU GHT
UNION HOSPITALIERE DE CORNOUAILLE**

**GHT Union Hospitalière de Cornouaille
CH de Cornouaille, établissement support
14 Avenue Yves Thépot
BP 1757
29107 QUIMPER Cedex**

SOMMAIRE :

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ	3
1.1 Objet du marché	3
1.2 Dispositions générales	3
ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 3 – PROCEDURES ET TRACABILITE	4
ARTICLE 4 – PERSONNEL D’INTERVENTION	5
4.1 Règles d’hygiène, formation et tenue des personnels	5
4.2 Confidentialité	5
4.3 Visite médicale et surveillance médicale	5
4.4 Mesures de sécurité particulières	6
4.5 Qualification – Formation	6
4.6 Continuité	6
4.7 Encadrement général pendant toute la durée du marché	6
ARTICLE 5 – ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS	7
ARTICLE 6 - CONTROLE ET CRITERES DE QUALITE	8
6.1 Suivi des prestations	8
6.2 Qualité des prestations	8
ARTICLE 7 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	9

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet de définir les modalités de prestation de nettoyage de la vitrerie pour l'ensemble des établissements du groupement de commande « GHT Union Hospitalière de Cornouaille – Pôle de Réadaptation de Cornouaille – UGECAM ».

Les établissements concernés sont :

- Le Centre Hospitalier de Cornouaille Quimper - Concarneau, établissement support du GHT
- Le Centre Hospitalier Michel Mazéas à Douarnenez (Centre Hospitalier, Résidence les Jardins du clos et Ty Marhic)
- L'EPSM du Finistère du Sud à Quimper (site principal de Quimper et structures extérieures en Finistère Sud)
- Le Pôle de Réadaptation de Cornouaille UGECAM - Site Le Porzou Concarneau.

En phase de passation du marché, le Centre Hospitalier de Cornouaille assurera la gestion de la procédure de passation, la signature et notification du marché pour l'ensemble des établissements membres du GHT.

En phase d'exécution du marché, chaque établissement assurera la gestion contractuelle du marché. Le Centre Hospitalier de Cornouaille, établissement coordonateur du groupement, pourra intervenir concernant tout litige relatif à l'exécution du contrat.

Les établissements membres et partenaires du GHT assureront, chacun pour la part qui les concerne, l'exécution notamment financière (émission des bons de commande, vérification des prestations, règlement des factures..).

Le marché est décomposé en 6 lots :

Lot(s)	Désignation
01	Site Laennec Quimper - Centre Hospitalier de Cornouaille
02	Sites extérieurs EHPAD Quimper - Centre Hospitalier de Cornouaille
03	Site Le Porzou Concarneau - Centre Hospitalier de Cornouaille
04	Centre Hospitalier Michel Mazéas de Douarnenez
05	EPSM du Finistère Sud et les sites extérieurs
06	Pôle de Réadaptation de Cornouaille UGECAM – Site Le Porzou Concarneau

1.2 Dispositions générales

L'objectif est :

- D'obtenir un niveau de propreté pour les résidents, patients, usagers de ces structures, afin de rendre le plus accueillant possible l'ensemble des locaux.

- Maintenir la vitrerie des locaux en état de propreté sur le plan de l'aspect, du confort, de l'hygiène et la sécurité.

Le candidat sera invité à visiter les sites afin de préciser les surfaces à traiter et les conditions d'accès. Le candidat est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques imposées par l'environnement existant sur les zones d'intervention et d'en avoir tenu compte dans l'établissement de son offre.

ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS

Les locaux à entretenir, ainsi que les prestations à effectuer et leurs fréquences sont définies précisément dans les annexes à l'AE – Annexes financières des différents lots.

Les surfaces données dans ces annexes sont communiquées à titre indicatif. Les fréquences indiquées sont des fréquences minimales à respecter obligatoirement.

Concernant le lot 3, site Le Porzou à Concarneau, et à partir de 2025, il sera prévu des travaux de réfection sans impact sur les ouvertures existantes au niveau des bâtiments Internat et Chambre Mortuaire pouvant entraîner une non-exécution de la prestation de nettoyage de la vitrerie.

En complément des prestations prévues dans le marché, le pouvoir adjudicateur pourra demander des prestations de nettoyage supplémentaires (demande supplémentaire et/ou urgences éventuelles) à hauteur de 10% du montant total exécuté du marché.

Il est demandé au candidat de préciser un coût horaire d'interventions à remplir obligatoirement dans l'Annexe AE –Annexe financière dans le dernier onglet « Total Marché ». Un devis sera alors établi par demande sur la base de ce taux horaire et un bon de commande sera transmis pour validation de l'exécution des prestations.

ARTICLE 3 – PROCEDURES ET TRACABILITE

Le prestataire définira pour chaque opération de nettoyage sa méthode sous la forme de documents normalisés.

Le prestataire devra s'assurer que l'ensemble des prestations demandées soit mis en œuvre. Cette maîtrise des prestations devra comporter :

- Des procédures écrites (protocoles et évaluations)
- Des critères d'exécution définis le plus clairement possible à l'usage des agents de propreté
- La mise en place d'une organisation et l'utilisation de matériels et produits en adéquation avec le travail à réaliser
- Un système d'enregistrement des opérations effectuées pour la traçabilité dans les locaux

Un Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé sera rédigé en début de marché et sera visé par les 2 parties.

Avant tout début d'exécution d'une commande, le prestataire et l'établissement bénéficiaire effectueront une inspection commune des lieux de travail afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel et globalement les

risques professionnels. Les observations faisant suite à cette inspection seront consignées dans un procès-verbal « d'inspection préalable des locaux » signé par les deux parties.

Les dates des prestations seront obligatoirement fixées en accord avec le pouvoir adjudicateur pour l'ensemble des prestations de nettoyage de la vitrerie. Le titulaire devra impérativement consulter l'agent du pouvoir adjudicateur chargé du suivi au moins trois semaines avant l'intervention.

Chaque prestation fera l'objet d'une traçabilité sous la forme d'un bon de passage daté, à faire signer sur place à la fin de la prestation à l'agent du pouvoir adjudicateur chargé du suivi du présent accord-cadre.

ARTICLE 4 – PERSONNEL D'INTERVENTION

A la mise en place du marché, il n'y aura pas de personnel à reprendre pour chacun des lots.

Préalablement et 2 semaines au minimum avant à chaque intervention, le titulaire devra fournir aux établissements une liste nominative du personnel intervenant sur les différents sites (noms, prénoms, qualification des employés), ainsi que leurs fiches de postes.

4.1 Règles d'hygiène, formation et tenue des personnels

Le titulaire s'engage à ce que son personnel et la totalité des moyens utilisés présentent les garanties de formation et d'encadrement nécessaires à l'exécution des prestations à réaliser.

Les personnels seront équipés d'une tenue professionnelle permettant de clairement les identifier par le logo de l'entreprise, ils se soumettront aux règles d'hygiène et aux protocoles sanitaires en vigueur dans les établissements. Ces informations seront communiquées et mises à jour par l'interlocuteur hospitalier de chaque établissement.

Lors de l'intervention, le personnel du titulaire devra porter une tenue professionnelle propre (blouse ou tunique-pantalon) ainsi que des chaussures à semelles souples, antidérapantes, insonores et fermées. Les cheveux devront être attachés, les ongles non vernis, les mains dépourvues de bijoux.

Le port de gants de ménage est obligatoire lors de la manipulation et l'utilisation des produits d'entretien et les activités de nettoyage.

Le personnel d'encadrement est tenu aux mêmes consignes que le personnel d'exécution.

4.2 Confidentialité

Le personnel du prestataire devra faire preuve de la plus grande correction et discrétion. Il est soumis à une obligation de confidentialité et de respect du secret concernant toute information dont il aurait eu connaissance lors de l'exécution du présent marché.

Le prestataire assurera la transmission de la Charte de la personne hospitalisée à l'ensemble de ses personnels.

4.3 Visite médicale et surveillance médicale

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai, et faire procéder aux vaccinations obligatoires.

Le titulaire soumettra, d'autre part, son personnel aux examens médicaux périodiques et aux vaccinations prévues par la réglementation en vigueur dans les établissements d'hospitalisation et de cure, publics, et notamment celle de l'arrêté du 15 mars 1991. Le titulaire devra fournir obligatoirement les certificats médicaux de son personnel, attestant la vaccination contre l'hépatite B.

4.4 Mesures de sécurité particulières

Dans le cadre de l'entretien en hauteur au-delà de "hauteur d'homme", le prestataire devra prévoir le matériel adapté (ex : escabeau stable normalisé, perche télescopique ...).

4.5 Qualification – Formation

Le prestataire de service devra mettre à disposition du personnel dûment qualifié et formé pour répondre à une parfaite exécution de la mission à accomplir.

Le titulaire devra fournir à l'interlocuteur de chaque établissement dans les 15 jours à compter de la date de notification du marché :

- Une copie des diplômes des employés (titulaires et remplaçants) justifiant leur qualification pour ce type d'activités relatif au bionettoyage (méthodes, règles de sécurité, matériel et produits) et aux exigences définies dans le présent marché.
- Le plan de formation détaillé du personnel concerné par la prestation de nettoyage de la vitrerie

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre une journée de formation à destination de son personnel titulaire et remplaçant.

Cette formation sera réalisée en début de marché et renouvelable selon les besoins ressentis par le prestataire retenu et/ou la Responsable de l'hygiène des locaux.

4.6 Continuité

Le prestataire devra assurer la continuité du service et indiquer dans son offre les solutions alternatives qu'il compte prendre en cas d'arrêt maladie, de grève ou de crise grave de toute nature.

4.7 Encadrement général pendant toute la durée du marché

Le titulaire devra obligatoirement nommer un chef d'équipe. Il devra être présent sur site pendant toute la durée de l'exécution des prestations, afin d'assurer l'entrée de l'ensemble des agents dans les locaux et d'en contrôler la bonne exécution.

Ce chef d'équipe devra avoir les compétences pour assurer :

- La surveillance et l'exécution du travail ;
- La coordination du travail des agents de service ;
- La qualité du travail ;
- La discipline ;
- Les délais de réalisation ;

- Le respect du planning horaire ;
- La sécurité du personnel et des biens ;
- La liaison avec le pouvoir adjudicateur.

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

Les effectifs globaux nécessaires à l'exécution de toutes les prestations décrites au CCTP et la répartition journalière de ces effectifs seront fixés par le titulaire dans le mémoire technique à joindre joint à son offre.

La désignation et numéros de téléphone du chef d'équipe seront communiqués au plus tard dans les 15 jours à compter de la date de notification du marché.

Le chef d'équipe sera relation avec le représentant désigné de chaque établissement bénéficiaire. Il assurera les opérations de vérification en cours de marché ; toutefois s'il se déplace sans le représentant désigné de chaque établissement bénéficiaires sur les structures pendant les horaires d'ouverture, il devra obtenir au préalable l'accord du cadre référent de la structure.

En cas de prestation défailante, le chef d'équipe devra se rendre aux convocations du bénéficiaire. Un état contradictoire sera alors établi faisant état de la conformité ou des défaillances par rapport aux clauses du marché. Cet état sera signé par les deux représentants et prendra valeur juridique en cas de litige.

ARTICLE 5 – ACCES AUX LOCAUX ET EQUIPEMENTS

Le pouvoir adjudicateur, si celui-ci le juge nécessaire, dotera le titulaire de clés permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations et permettant de déverrouiller les ouvertures dotées de sécurité anti-chute pour la durée de la prestation de nettoyage de la vitrerie.

Les ouvertures dotées de sécurité anti-chute devront obligatoirement être reverrouillées après nettoyage de l'ouverture pour éviter tout accident et risque de chute.

Les clés seront exclusivement remis au chef d'équipe qui assurera l'accès de l'ensemble du personnel dans les locaux. Ils assumeront la gestion interne des clés, badges, passes et autres outils d'accès sur site en cas de remplacement de personnel. Ces clés et badges sont strictement personnels.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avisera aussitôt le pouvoir adjudicateur des exemplaires manquants ; ceux-ci seront remplacés et feront l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif en vigueur.

A la fin de la prestation, le titulaire sera tenu de remettre au pouvoir adjudicateur les clés confiées initialement.

Le prestataire ne devra abandonner ou laisser sans rangement après chaque intervention aucun matériel ou produit en dehors des emplacements autorisés, sous peine de leur évacuation à ses frais par le bénéficiaire du marché.

Les fournitures d'énergie électrique et d'eau nécessaires à l'exécution proprement dite des prestations sont assurées gratuitement par le bénéficiaire du marché.

Le prestataire devra :

1. Eviter tout éclairage superflu. En particulier, il veillera à ce que l'éclairage d'une pièce soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations dans cette pièce
2. Prendre toutes dispositions pour ne pas laisser couler l'eau inutilement.
3. Avertir son personnel, que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier, lui est interdit.
4. Ne pas débrancher les prises de courant déjà utilisées par le bénéficiaire du marché.

Le titulaire est responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations ou de la manipulation d'engins nécessaires à leur mission, ainsi que des vols qui peuvent être commis par ses employés.

Le personnel du titulaire n'est pas autorisé, sauf cas d'urgence, à utiliser les téléphones, ordinateurs ou tout autre matériel du pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 6 - CONTROLE ET CRITERES DE QUALITE

6.1 Suivi des prestations

Le candidat présentera dans son mémoire technique les moyens et outils qu'il compte mettre en œuvre permettant au pouvoir adjudicateur de suivre l'exécution des prestations et, le cas échéant, de faire remonter des dysfonctionnements sur la qualité des prestations.

6.2 Qualité des prestations

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des zones à entretenir.

La qualité des prestations devra répondre au minimum à trois critères :

1. Aspect

Il s'agit de la première impression visuelle de netteté et de propreté d'une zone. Les prestations doivent être adaptées à la nature des matériaux et les produits utilisés ne doivent en aucun cas altérer l'aspect et la structure des matériaux nettoyés. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de rejeter certains produits utilisés par le titulaire de l'accord-cadre.

2. Confort

Il s'agit de la perception olfactive, tactile et auditive, ainsi que de la sécurité offerte par la zone. Le titulaire supprimera les mauvaises odeurs par l'utilisation de produits écologiques appropriés. Les surfaces traitées ne devront pas être désagréables au toucher ou au contact. Les prestations seront effectuées de manière à éviter tout bruit intempestif, ou à une heure à laquelle le dérangement est minimal. Les surfaces au sol ne devront présenter aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les usagers. Dans le cas contraire, et ce, pour un laps de temps très limité, une signalisation adéquate sera mise en place.

3. Hygiène, régularité et continuité de la qualité du service

Les prestations devront s'attacher à réduire la pollution à un niveau non dangereux et à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

À cet effet, il sera tenu compte des risques particuliers que présentent les lieux, objet de l'accord cadre.

ARTICLE 7 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

En complément des prestations prévues dans le marché, le pouvoir adjudicateur pourra demander des prestations de nettoyage supplémentaires (demande supplémentaire et/ou urgences éventuelles) à hauteur de 10% du montant total exécuté du marché.

Il est demandé au candidat de préciser un coût horaire d'interventions à remplir obligatoirement dans l'Annexe AE –Annexe financière dans le dernier onglet « Total Marché ». Un devis sera alors établi par demande sur la base de ce taux horaire et un bon de commande sera transmis pour validation de l'exécution des prestations.

Les bénéficiaires du marché, en travaux et constante restructuration, pourront demander ponctuellement des remises en état des locaux après réhabilitation. Ces travaux ne sont définis ni en surface, ni en nature de prestations. Ils feront l'objet de devis préalables acceptés par l'établissement et seront rattachés au marché.