

*DIVISION ACHATS  
BUREAU SERVICES ET MAINTENANCE DES STRUCTURES MEDICALES*

## **MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES**

*[APPEL D'OFFRES OUVERT (Art. R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique) ]*

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**DAF-2025-000006/PFAF-S/ACHATS/SMSM**

Relatif au

Nettoyage du service de la restauration et des prestations annexes au profit de l'HNIA Percy

## SOMMAIRE

<b>I. DISPOSITIONS GENERALES DES PRESTATIONS.....</b>	<b>4</b>
1.1. Définition des prestations	4
1.1.1 Objet du marché	4
1.1.2 Classification des prestations en obligations de résultats	4
1.1.2.1 Obligation de résultat	4
1.2. Equipements et fournitures	4
1.2.1 A la charge de l'établissement bénéficiaire	4
1.2.1.1 Locaux mis à la disposition du titulaire	4
1.2.1.2 Eau, énergie, téléphonie	5
1.2.1.3 Matériels/protection individuels	5
1.2.1.5 Dégradation	5
1.2.2 A la charge du titulaire	5
1.2.2.1 Produits de nettoyage	5
1.2.2.2 Fournitures et qualités des matériels	6
1.2.2.3 Fournitures de consommables	7
1.2.2.4 Tenue vestimentaire	7
<b>II. CONDITION D'EXECUTION .....</b>	<b>8</b>
2.1 Etat des lieux	8
2.2 Règlement intérieur	8
2.3 Accès aux locaux	8
2.4 Sécurité	9
2.5 Organisation des sites	9
2.6 Habilitations et aptitude médicale	10
2.7 Jours et horaires d'intervention	10
2.8 Formations	10
2.9 Encadrement	11
2.10 Comportement et laïcité	11
2.11 Plan de progrès	12
2.11.1 Axes de réflexion	12
2.11.2 Bilan périodique	12
2.12 Développement durable	13
2.12.1 Démarche développement durable/Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)	13
2.12.2 Sensibilisation des agents de service aux économies de fluides et d'énergie	13
<b>III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET DES EXIGENCES</b>	<b>14</b>
3.1 Terminologie applicable à l'ensemble du CCTP	14
3.1.1. Définition des termes génériques	14
3.1.2. Définition des critères de propreté d'évaluation	15
3.2 Prestations à obligations de résultat – Exigences qualitatives	15
3.2.1. Définition des familles de locaux concernés	16
3.2.2. Poste 1 : Nettoyage des locaux, surfaces et mobiliers du service de la restauration	17
3.2.3. Poste 2 : Nettoyage de la vaisselle du service restauration	17
3.2.4. Poste 3 : Prestations exceptionnelles	18
<b>IV. SUIVI ET CONTROLE QUALITE .....</b>	<b>18</b>
4.1 Suivi des prestations	18
4.1.1 Réunion de lancement	18
4.1.2 Réunion de suivi mensuelle	18
4.1.3 Réunion « plan de progrès »	19

4.1.4 Cahier de liaison/signalement des anomalies	19
4.2 Contrôle qualité des prestations à obligations de résultat	19
4.2.1 Contrôle qualités du poste 1	19
4.2.2 Contrôle qualités des postes 2 et 3	22
4.2.3 Contrôle qualités du poste 3	24

# **I.DISPOSITIONS GENERALES DES PRESTATIONS**

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les spécifications relatives au nettoyage du service de la restauration et des prestations annexes au profit de l'HNIA Percy.

## **1.1. Définition des prestations**

### **1.1.1 Objet du marché**

Les prestations de nettoyage du service de la restauration et les prestations annexes sont décomposées de la manière suivante :

- ☒ Poste 1 : Nettoyage et désinfection des locaux, surfaces, mobiliers et matériels du service de la restauration ;
- ☒ Poste 2 : Nettoyage de la vaisselle du service restauration ;
- ☒ Poste 3 : Prestations exceptionnelles.

### **1.1.2 Classification des prestations en obligations de résultats**

#### **1.1.2.1 Obligation de résultat**

L'objectif des prestations à obligations de résultats est d'obtenir le niveau d'exigence défini dans les documents du marché.

Ainsi, les fréquences de nettoyage minimales, les protocoles de nettoyage, la liste de matériel, de produit, etc. mis en œuvre pour obtenir la qualité requise sont communiquées par la société via le cadre de réponse.

Il appartient donc au titulaire, pour réaliser les prestations du présent marché de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer le résultat demandé de manière homogène et régulière durant la période d'exécution du marché. Les prestations devront être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente.

Si les moyens, les fréquences proposés dans le cadre de réponse ne permettent pas d'atteindre les exigences fixées, il appartiendra au titulaire de les modifier sans impact financier. Les prestations peuvent être renouvelées autant de fois que nécessaire par le titulaire du marché pour obtenir le niveau de qualité exigé, sans conséquence financière.

Les prestations à obligations de résultat seront évaluées dans le cadre des modalités définies dans le CCTP.

Il est à souligner qu'en obligation de résultat les protocoles communiqués par le titulaire doivent évoluer/s'adapter pour atteindre les résultats attendus.

## **1.2. Equipements et fournitures**

### **1.2.1 A la charge de l'établissement bénéficiaire**

#### **1.2.1.1 Locaux mis à la disposition du titulaire**

L'HNIA met à la disposition du titulaire un local avec une prise et arrivée d'eau pour une machine à laver le linge et un sèche-linge.

Le local devra quotidiennement être aéré pour permettre l'évacuation de la chaleur provoquée par la chauffe des machines entreposées.

Concernant l'usage du local mis à disposition :

- Toutes les précautions doivent être prises pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol ;
- Aucun appareil de nettoyage ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après chaque intervention ;

- Les engins électriques à batterie (balayeuses, laveuses), devront être préalablement vidés de leur contenant (déchets ou eaux résiduelles de lavage), avant leur rangement dans les locaux ou espaces réservés ;
- Il est interdit d'utiliser ce local comme vestiaire ou local détente ;
- Il est interdit d'utiliser tout autre local sans autorisation préalable.

Il peut être également mis à disposition du titulaire un bureau, un sanitaire et un vestiaire. Il est interdit d'entreposer des produits ou matériel dans ces locaux. L'entretien de ces locaux sera à la charge du titulaire. Leur niveau de propreté devra être en corrélation avec l'image de l'établissement.

Il est également interdit :

- d'assurer une production étrangère aux besoins de l'hôpital ;
- de stocker des denrées et articles au-delà des besoins du site.

### **1.2.1.2 Eau, énergie, téléphonie**

La fourniture de l'eau et de l'énergie nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations sera assurées par l'établissement bénéficiaire.

Il sera formellement interdit d'utiliser les dispositifs de lutte contre l'incendie pour s'approvisionner en eau.

### **1.2.1.3 Matériels/protection individuels**

L'établissement ne fournit pas le matériel ni les équipements de protection individuels. Tout équipement spécifique à fournir sera mis à la disposition par le titulaire.

### **1.2.1.4 Appareils de mesure et de contrôle**

Lors des séquences de contrôle et en particulier en cas de litiges, l'HNIA pourra se réserver le droit d'utiliser les appareils de mesure réglementaires pour s'assurer du respect des exigences.

### **1.2.1.5 Dégradation**

En cas de dégradation du matériel ou de l'infrastructure (hors usure normale) imputable au titulaire, un procès-verbal sera établi entre l'HNIA et la société. Les deux parties indiqueront leurs observations. Ce PV sera transmis au Service Approvisionnement Budget et Comptabilités (SABC), qui, en fonction des circonstances (notamment en cas de faute professionnelle, d'une mauvaise manipulation ou d'une malveillance caractérisée), demandera au PA que son coût soit imputé au titulaire.

Durant l'indisponibilité du matériel, il appartient au titulaire de trouver, à ses frais, une solution de remplacement pour maintenir la prestation à qualité égale.

## **1.2.2 A la charge du titulaire**

### **1.2.2.1 Produits de nettoyage**

A l'exception des produits lessiviels nécessaires au fonctionnement des machines à laver, le titulaire fournit tous les produits nécessaires à l'exécution des prestations de mise en propreté et d'hygiène.

Le titulaire respecte la liste de tous les produits susceptibles d'être déployés proposée dans son cadre de réponse accompagnée des fiches techniques des produits :

- notice détaillée précisant notamment leurs compositions, leurs fonctions et leurs conditions d'utilisation (ou fiche technique) ;
- fiche des données sécurité (FDS) à jour de chaque produit proposé.

Le titulaire du marché devra **obtenir l'agrément de l'établissement via le cadre hygiéniste avant toute utilisation.**

Si des produits ne répondent pas ou plus aux impératifs dûment justifiés de l'établissement ; la liste des produits pourra être modifiée par un ordre de service.

Pour éviter, une multitude de référence, il est demandé dans la mesure du possible à la société de réduire le nombre de produits. Un besoin (désinfection, nettoyage, détartrage) peut être rempli par un unique produit ayant plusieurs fonctions.

Les produits utilisés doivent être spécifiquement prévus pour un usage en restauration collective :

- aptitude au contact alimentaire pour les détergents ;
- autorisation pour les produits désinfectants.

Il est exigé que tous les produits utilisés par le titulaire fassent l'objet d'un étiquetage sur des récipients homologués et soit munis de bouchons sécurisés afin d'assurer la sécurité de tous (personnels et patients). En fonction des produits et de la réglementation en vigueur, les produits doivent être stockés sur un bac de rétention des fluides.

Le titulaire apportera une attention particulière à la date de péremption des produits de nettoyage et inscrira la date d'ouverture de tout produit afin de s'assurer de leur bonne conformité mais également au respect des règles de stockage et d'incompatibilité des produits.

Seront interdit : l'usage des produits non conformes à la réglementation en cours, ceux dont l'utilisation est susceptible de provoquer des dégradations.

L'utilisation constatée de tout produit non validé ou contenu dans des récipients non étiquetés pourra faire l'objet d'une pénalité.

L'établissement bénéficiaire se réserve le droit de faire procéder à des analyses sur des échantillons prélevés au moment de l'emploi.

Le titulaire doit dans la mesure du possible employer des produits respectueux de l'environnement reconnus NF Environnement (Ecolabel Français) ou Ecocert et reconnus Ecolabel Européen ou équivalent.

Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le titulaire à ses frais. Tout dommage causé par les produits de nettoyage aux installations et équipement de l'établissement bénéficiaire engage la responsabilité du titulaire.

Ces modifications éventuelles n'engendreront aucune modification du marché.

### **1.2.2.2 Fournitures et qualités des matériels**

Le titulaire s'engage à mettre en place en temps voulu la fourniture et le matériel nécessaire à la bonne exécution du marché. Le titulaire s'engage à les renouveler aussi souvent que nécessaire et en tenant compte des recommandations fabricant, afin de maintenir la qualité de la prestation attendue.

Le matériel proposé doit être exclusivement des équipements de type professionnels. Attention, si des aspirateurs doivent être déployés, ils doivent impérativement être dotés de filtre à air type HEPA pour éliminer les particules allergisantes en suspension dans l'air. Les filtres seront à changer selon les prescriptions du fournisseur. Une attention particulière sera portée sur la traçabilité des changements de filtres.

Le cadre de réponse mentionne l'ensemble des équipements utilisés par le titulaire (y compris le cas échéant les machines à laver et sèches linge) mais également leur entretien ainsi que les fournitures et consommables qu'il projette de mettre en place sur les sites.

La liste des fournitures et du matériel est accompagnée :

- D'une notice technique en français précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels et consommables ;
- Des références d'utilisation ;
- Des niveaux sonore (dB(A)) des matériels, notamment des aspirateurs et laveuses de sol ;
- Le cas échéant la traçabilité de la maintenance.

Il est demandé au titulaire de mettre en œuvre du matériel limitant au maximum les nuisances sonores, la consommation énergétique et la consommation en eaux.

Le matériel devra être en parfait état de fonctionnement et conforme à la législation en vigueur. La copie du certificat de conformité devra être fournie à l'établissement bénéficiaire. A ce titre, le titulaire devra présenter les matériels sur simple demande verbale de l'établissement bénéficiaire pour vérification de conformité avec les normes et règlements de sécurité.

Tout matériel défectueux devra être mis hors service et remplacé dans les plus brefs délais par le titulaire à ses frais. Ce remplacement ne doit en aucun cas affecter le fonctionnement normal de l'établissement bénéficiaire ou le niveau de performance du prestataire.

Le titulaire s'engagera à réaliser la vérification périodique de ses matériels conformément à la législation en vigueur et à fournir la preuve de la vérification à l'établissement bénéficiaire.

De plus, l'établissement bénéficiaire se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation serait susceptible d'entraîner des dégradations sur les infrastructures ou présenter des risques pour les usagers de l'hôpital et du personnel.

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

#### **1.2.2.3 Fournitures de consommables**

Le titulaire fournit les consommables nécessaires à la réalisation des prestations notamment les sacs poubelles noirs ou gris destinés aux déchets ménagers ainsi que les consommables pour le réapprovisionnement des distributeurs présent dans les différents locaux concernés par la prestation.

Il est à noter que la mise en place et la dotation des consommables, dans les différents distributeurs du site, fait partie des prestations et est inclus dans le montant des prestations considérées.

Le titulaire est tenu d'aviser l'établissement de tout incident ou anomalie de fonctionnement constaté sur les différents distributeurs lors de son passage dans les locaux.

#### **1.2.2.4 Tenue vestimentaire**

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel une tenue de travail en adéquation avec l'activité d'entretien-propreté et les exigences de sécurité. La tenue vestimentaire doit être différente de celle du personnel de l'établissement bénéficiaire.

La tenue doit être identifiée par le logo ou le nom du prestataire. Chaque tenue peut être nominative. Différentes couleurs, autre que le blanc et les couleurs dédiés aux personnels soignants (vert, bleu), doivent être proposées dans le cadre de réponse. Une photo des tenues est jointe au cadre de réponse.

La tenue des agents fait l'objet d'une validation formelle par l'établissement bénéficiaire lors de la réunion de lancement permis celles proposées dans le cadre de réponse.

La tenue du personnel doit être propre et respecter la réglementation en vigueur dans les établissements de santé tel qu'un changement quotidien, le port des bijoux (même alliance) proscrit ainsi que l'usage du vernis et des faux ongles. Les cheveux doivent être attachés et les personnels du titulaire doivent avoir une bonne hygiène corporelle.

L'entretien et le remplacement de ces tenues sont à la charge du titulaire dans le respect de la réglementation.

Le personnel de l'entreprise est en permanence astreint au port du badge, accroché de manière visible sur la tenue.

## **II.CONDITION D'EXECUTION**

### **2.1 Etat des lieux**

Lors de la visite de site pour la remise des offres, si le titulaire estime que certaines surfaces, en fonction de leur état, ne permettent pas d'atteindre les résultats qualitatifs souhaités, celui-ci est tenu d'en faire le signalement à l'HNIA.

A compter de la notification, le prestataire dispose d'un mois, pour signaler toute surface dont l'état ne permet pas d'atteindre les résultats qualitatifs souhaités et tout dysfonctionnement du matériel mis à disposition.

Pour les surfaces, le jugement se fait avec l'accord contradictoire de l'établissement bénéficiaire, la décision finale restant autorité de ce dernier. Le non signalement des surfaces dans ce délai vaut pour acceptation des surfaces comme pouvant être entretenues aux conditions définies.

Pour le matériel mis à la disposition du titulaire, le prestataire doit effectuer avec l'HNIA un procès-verbal (PV) contradictoire. Tout matériel non mentionné dans le PV sera jugé en bon état et pouvant être utilisé dans les conditions définies dans le mode d'emploi. A la fin du marché, un PV de sortie sera réalisé.

### **2.2 Règlement intérieur**

Le titulaire s'engage à communiquer à son personnel, le(s) règlement(s) intérieur(s) correspondant au site où il est amené à intervenir dans le cadre de l'exécution du présent marché. L'HNIA peut demander au titulaire de lui fournir les éléments de preuve de la prise de connaissance du règlement intérieur. Le non-respect du règlement intérieur de l'HNIA où le personnel du titulaire intervient engage la responsabilité de la société titulaire du marché et pourra être soumis à des pénalités prévues dans le CCAP.

### **2.3 Accès aux locaux**

Avant le début d'exécution des prestations, le titulaire doit fournir à l'établissement bénéficiaire la liste du personnel intervenant sur le site en précisant leur affectation et les heures d'intervention pour chaque agent. Cette liste est transmise en début de marché et doit être mise à jour et communiquée à chaque changement.

De même, des feuilles d'émargement journalier doivent être fournies à l'établissement bénéficiaire. Les conditions de transmission sont communiquées lors de la réunion de lancement.

L'établissement bénéficiaire dote le titulaire de clés ou de passes ou de badges par secteur, donnant l'accès aux locaux objet des prestations. Les conditions de dotation des clés sont déterminées lors de la réunion de lancement.

Le titulaire doit tenir un registre de perception/réintégration nominatif des clés et être en mesure, à tout moment, de savoir où se trouve chaque clé qui lui a été confiée. Les clés doivent être placées dans un des locaux mis à disposition du titulaire et conservées dans une armoire sécurisée.

La fermeture et l'ouverture des locaux sont de la responsabilité du titulaire.

Dans le cas de l'arrivée d'un nouvel agent nécessitant la mise à disposition d'une clé ou de badge supplémentaire, le titulaire doit faire une demande d'autorisation auprès de l'établissement bénéficiaire au moins 30 jours avant l'arrivée du nouvel agent et doit fournir la liste nominative de son nouveau personnel sauf cas exceptionnel.

En cas de perte ou de casse des moyens d'accès (clés, badges), le titulaire doit en aviser immédiatement l'établissement bénéficiaire concerné par la perte afin que celui-ci prenne les mesures qui s'imposent. Le titulaire est tenu pour responsable des frais engagés consécutivement et doit s'acquitter de ces frais. Lorsqu'il s'agit de passe pour un secteur, la perte implique le changement de tous les canons de serrure du secteur concerné aux frais exclusifs du titulaire. Il pourra également être soumis à des pénalités prévues dans le CCAP.

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre à l'hôpital toutes les clés qui lui ont été confiées.



## 2.4 Sécurité

Conformément à la réglementation en vigueur et des prestations réalisées, un plan de prévention entre l'établissement bénéficiaire et le titulaire doit être établi.

Le titulaire tient à disposition de l'établissement bénéficiaire, et sur simple demande verbale :

- le document unique de sécurité de son entreprise ;
- les fiches de données de sécurité des produits utilisés et validés par le chargé de prévention ou la personne de référence dans l'établissement bénéficiaire ;
- les certificats de conformité des matériels utilisés ;
- les attestations, délivrées par la médecine du travail certifiant l'aptitude à la fonction et la validité des vaccinations ;
- les certificats relatifs aux habilitations nécessaires ;
- les fiches de mise en sécurité des opérations spécifiques (travaux en hauteur, difficultés d'accès, locaux à risques spécifiques, etc.), reprenant les dispositions préalables à l'exécution de l'opération et les mesures de prévention pendant l'exécution de l'opération.

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. Il fait respecter par son personnel les règlements intérieurs et les règles de circulation du site.

Le personnel du titulaire doit prendre connaissance et respecter les diverses mesures de sécurité et d'hygiène devant être appliquées dans les locaux de l'établissement bénéficiaire.

Pour les travaux en hauteur, nécessitant la mise en place de moyens sécurisés, ou susceptibles de s'effectuer sous tension (après accord préalable du service technique de l'établissement bénéficiaire), il appartient au responsable de l'équipe intervenante de convenir avec le chargé de prévention de l'établissement bénéficiaire d'un plan de prévention avant le début d'exécution de la prestation.

Prescriptions particulières :

- Il est formellement interdit aux agents de débrancher tout dispositif électrique quel qu'il soit au sein de l'établissement bénéficiaire ;
- Il est formellement interdit de raccorder le matériel électrique portatif sur les prises de courant 220 destinées exclusivement au raccordement d'appareils informatiques et matériels d'analyses ou de diagnostics médicaux ;
- Il est formellement interdit de réaliser les prestations sans les protections individuelles nécessaires ;
- Tout dommage causé aux installations par l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité sera imputé au titulaire ;
- Toute opération de lavage des sols effectuée dans les locaux en présence de personnel ou visiteurs, devra être accompagnée d'un balisage de la zone traitée.

## 2.5 Organisation des sites

L'organisation mise en place par le titulaire doit permettre d'assurer parfaitement la gestion et la supervision des prestations réalisées sur le site de l'établissement bénéficiaire.

De même, les moyens humains mis en place doivent participer à cette parfaite gestion et réalisation des prestations. En cas de départ ou d'absence de personnel, le prestataire s'engage à assurer le remplacement. L'établissement bénéficiaire devra en être informé officiellement par le titulaire.

L'établissement peut refuser le remplacement si le nouveau personnel n'a pas le niveau de compétence, de formation requis ou en cas de contrôle primaire non communiqué ou rejeté. Les potentiels changements dans l'équipe dédiée ne doivent pas impacter négativement les prestations et leurs réalisations.

Le titulaire fournit après la réunion de lancement l'ensemble complet de tous les documents relatifs à son organisation. En particulier, les fiches de poste et créneaux horaires de passage des agents dans les locaux / bâtiments.

Les documents doivent être validés par l'établissement bénéficiaire avant le début d'exécution des prestations. Le titulaire maintient en permanence à jour l'ensemble des documents.

Les plannings d'exécution présentés à l'établissement bénéficiaire constituent, en ce qui concerne le temps imparti et les effectifs préconisés, **un minimum auquel est tenue l'entreprise**. En conséquence, les plannings d'exécution doivent être augmentés, sans actes modificatifs, s'ils s'avèrent insuffisants au regard des résultats obtenus.

## **2.6 Habilitations et aptitude médicale**

Le titulaire s'engage à ce que son personnel soit habilité pour la pratique professionnelle d'opérations spécifiques à son activité dans le milieu hospitalier.

Tout vaccin obligatoire ou devenant obligatoire pour le milieu hospitalier et/ou restauration, durant la période d'exécution du marché, devra être réalisé par le personnel intervenant sur le site. L'établissement bénéficiaire peut demander à vérifier que les agents du titulaire œuvrant sur le site respectent la réglementation.

La traçabilité du suivi de la santé des personnes doit être effectuée. Sur simple demande de l'établissement bénéficiaire, le titulaire doit être en mesure de fournir les certificats d'aptitudes attestant les habilitations.

## **2.7 Jours et horaires d'intervention**

Les horaires de travail des agents devront être conformes à la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés en vigueur.

### **Poste 1 : Nettoyage et désinfection des locaux, surfaces, mobiliers et matériels du service de la restauration**

Les prestations sont à réaliser selon les plages horaires suivantes :

de 12h00 à 17h00 du lundi au vendredi ;

de 12h00 à 14h00 le samedi et dimanche.

Les locaux de « plonge » sont à nettoyer via le poste 2.

### **Poste 2 : Nettoyage de la vaisselle du service restauration**

Les prestations doivent être réalisées selon les plages horaires mentionnées dans l'annexe dudit poste.

## **2.8 Formations**

Le personnel doit être qualifié et formé dès le début de la prestation. Les informations relatives aux formations des agents dont celles relatives au plan maitrise sanitaire et les formations concernant l'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) sont indiquées dans le cadre de réponse par le titulaire.

Il est à noter que l'établissement bénéficiaire peut demander à titre exceptionnel que certains agents du titulaire participent à des réunions d'information ou de formation. Ce point doit être abordé aux réunions de suivi mensuelles et accepté par le titulaire.

Le titulaire réalise à ses frais les formations réglementaires propres au présent marché et à celles permettant de professionnaliser son personnel aux procédés mis en place (protocole de nettoyage, produits, matériel tel que broyeurs, machines à laver, etc.).

Annuellement, le titulaire doit fournir à l'établissement bénéficiaire les évaluations de compétences, les plans de formation et attestations nominatives de formation de son personnel. L'emploi d'agents non formés ou dont les

formations ne sont pas en adéquation avec les stipulations du cadre de réponse peuvent faire l'objet de pénalité conformément aux stipulations du CCAP.

## **2.9 Encadrement**

Pour assurer le suivi et la réalisation des prestations, le titulaire s'engage à mettre en place une organisation en adéquation avec la taille des sites objets de la prestation. Ce niveau d'encadrement est mentionné dans le cadre de réponse.

Le titulaire met en place pour exécuter la prestation un responsable de site et le cas échéant des responsables d'équipe en adéquation avec les CV et fiches de poste proposés dans son cadre réponse.

**Un chef d'équipe doit être présent sur le site et joignable pendant les jours et plages horaires des agents.** Outre ses fonctions d'encadrement, il est chargé de transmettre l'état avancement des travaux au responsable propreté et/ou restauration de l'établissement bénéficiaire, il doit être présent lors des séquences de contrôle imposées par aux articles 4.2.1.2 et 4.2.2 du CCTP.

Afin d'être opérationnel, l'encadrant dispose d'un moyen de communication rapide pour être joignable à tout moment. Le moyen de communication doit permettre de pallier au problème de réseau au vu de la localisation des locaux.

En cas d'absence du chef d'équipe, le titulaire s'engage à le faire remplacer par une personne dûment qualifiée.

Il est convenu de façon expresse entre les parties que le personnel d'exécution reste soumis à l'autorité et au contrôle du prestataire et ne peut en aucun cas être assimilé à un salarié de l'établissement bénéficiaire.

Le titulaire peut, à sa seule initiative, renouveler le personnel, sous réserve que ce dernier ait les mêmes compétences et connaissances des procédures en cours sur l'établissement. Cette modification doit être communiquée et validée à l'établissement.

Les informations (qualifications, compétences, etc.) de l'agent encadrant sont conformes à celles énoncées dans le cadre de réponse.

## **2.10 Comportement et laïcité**

La plus grande correction et la plus grande réserve sont exigées du personnel de l'entreprise. La consommation d'alcool est interdite sur le site. Il est interdit de fumer pendant les manipulations de toute sorte. Il est interdit de consommer ou d'entreposer de la nourriture dans les lieux de stockage des déchets ou dans le local lavage. Il est interdit de faire usage d'un téléphone portable (kit main-libre y compris) ou d'écouter de la musique au cours des vacations sur site. Les personnels s'abstiennent de manifester leurs appartenances ou convictions politiques ou religieuses, tant en arborant des signes ou tenues manifestant ostensiblement de telles appartenances ou convictions, qu'en se livrant à des comportements révélant ces appartenances ou convictions.

Ils s'abstiennent également de faire état d'opinions de nature politique ou religieuse dans le cadre des contacts directs ou indirects avec les usagers ou les tiers, et ne peuvent notamment se livrer à des actes de provocation ou de prosélytisme.

Les mesures préventives et correctives destinées à assurer l'application des principes de laïcité et de neutralité, présentées par le titulaire dans le cadre de réponse, font l'objet d'un suivi en lien avec l'établissement bénéficiaire.

Tout défaut, répété et signalé au titulaire concernant le comportement de ses agents, entraîne le remplacement du personnel concerné sur demande de l'établissement. Le non-respect de ces dispositions peut faire l'application d'une pénalité décrite au CCAP.

Les agents sont tenus à l'obligation de discrétion professionnelle, et ne doivent révéler à quiconque les faits ou informations dont ils ont connaissance à l'occasion de leur service, principalement si ceux-ci sont de nature à porter atteinte au secret médical. Les agents du titulaire doivent respecter les clauses du règlement intérieur de l'établissement.

## **2.11 Plan de progrès**

### **2.11.1 Axes de réflexion**

Le cadre de réponse mentionne les axes de réflexion adaptés à l'activité d'un établissement de santé du SSA sur les deux thématiques suivantes :

#### **1/ qualité/économique**

Les propositions peuvent concerner :

- l'établissement d'un plan qualité ;
- les protocoles et les méthodologies ;
- le déploiement de nouvelles techniques, de nouveaux matériels, produits (optimiser la qualité et la productivité) ;
- les statistiques de satisfaction des prestations ;
- etc.

#### **2/ sociale**

Les propositions peuvent concerner :

- l'insertion sociale (nombre d'heures annuelles et prestations sur lesquelles les personnes seront affectées) ;
- la clause du blessée (cf. CCAP) ;
- l'égalité des chances (défendre toutes formes de discrimination : sexe, âge, etc.) ;
- etc.

La première année d'exécution est considérée comme une année d'appréhension et de connaissance du site. En conséquence, les actions de progrès proposées sont des axes de réflexions adaptés à l'activité du bénéficiaire et pouvant être déployées.

La première réunion relative au plan de progrès est réalisée après le 1<sup>er</sup> trimestre d'exécution du marché afin de définir les axes du plan de progrès, de débiter sa rédaction ainsi que la rédaction de la fiche d'évaluation « performances et satisfaction ». Pour ce faire, le titulaire désigne un interlocuteur unique qui participe aux réunions de travail.

A compter de la deuxième année, l'établissement et le titulaire s'engagent contractuellement sur les actions de progrès à mener, les objectifs, les indicateurs, les ressources nécessaires, le calendrier de déploiement, etc. Le déploiement du plan de progrès doit être effectif à la date anniversaire du marché.

Le plan de progrès, validé par les parties, est soit contractualisé par le biais d'un acte modificatif ou un ordre de service en cas de modification des stipulations du marché soit contractualisé par un échange de courrier (procès-verbaux) dès lors qu'il ne modifie pas les stipulations du marché.

Dans l'hypothèse d'un gain financier, les modalités du partage des gains découlant de la mise en œuvre du plan de progrès sont définis dans le cadre d'un avenant.

### **2.11.2 Bilan périodique**

Un bilan périodique des actions de progrès doit être réalisé et communiqué à l'établissement bénéficiaire (cf. article « 4.1 Suivi des prestations » du CCTP).

Le bilan devra mentionner au minimum :

- les actions de progrès ;
- les objectifs des actions ;
- les indicateurs ;
- les résultats ;
- la date butoir de fin d'exécution.

## **2.12 Développement durable**

### **2.12.1 Démarche développement durable/Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)**

Les démarches du titulaire en matière de développement durable sur les objectifs, mentionnés ci-après, sont à développer dans le cadre de réponse « développement durable » du marché. En revanche, les démarches en matière de RSE sont développées via le plan de progrès.

#### Préservation de l'environnement :

- les emballages, le conditionnement (réutilisable, recyclable, optimisé, etc.) ;
- les matériels ;
- les technologies plus respectueuses de l'environnement ;
- les dispositifs permettant l'économie de produits d'entretien (centrale de dilution, etc.) ;
- les produits et consommables ;
- les consommations de l'établissement.

#### Démarches en matière de RSE – point particulier :

Toutes nouvelles prestations, modifiant les stipulations du marché, sont à réalisées par des personnes visées par l'action d'insertion professionnelle.

Ce dispositif est à appliquer en plus des heures d'insertion proposées dans le plan de progrès.

### **2.12.2 Sensibilisation des agents de service aux économies de fluides et d'énergie**

Le titulaire s'engage à sensibiliser son personnel aux économies de fluides et d'énergie, notamment sur les points suivants :

- éviter tout éclairage superflu (il veille à ce que l'éclairage d'un local soit strictement limité au temps nécessaire à l'exécution des prestations et prend le soin d'éteindre en quittant les locaux) ;
- 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.

### III.DESCRPTION DES PRESTATIONS ET DES EXIGENCES

Le périmètre et les lieux d'intervention des prestations sont définis en annexe.

#### 3.1 Terminologie applicable à l'ensemble du CCTP

Indépendamment des définitions mentionnées ci-après, il est souhaitable de consulter la norme NF X 50-790 « lexique de la propreté ».

##### **3.1.1. Définition des termes génériques**

###### Prestation de nettoyage

On entend par prestation de nettoyage, l'ensemble des zones à nettoyer, composant tout ou partie d'un ou plusieurs bâtiments. De manière générale, une prestation regroupe l'ensemble de zones dont l'entretien est confié à un prestataire de service.

###### Prestation de Bio-nettoyage

On entend par « bio-nettoyage », un procédé destiné à réduire la contamination biologique des surfaces (norme NF X 50-790, Activités de service de nettoyage industriel – lexique de la propreté). Il est obtenu par combinaison (3 temps) :

- d'un nettoyage ;
- d'une évacuation de la salissure et des produits utilisés ;
- de l'application d'un désinfectant.

###### Famille de locaux

On entend par famille de locaux un regroupement de locaux ayant des exigences similaires en matière de qualité propreté et appartenant à une même catégorie de risque infectieux.

###### Zone à risque infectieux

On entend par zone à risque infectieux, le volume de tout ou partie d'un local, dont la surface au sol aura été préalablement définie.

Rappel de la classification des zones à risque infectieux :

- Z1 = zone à risque faible ou négligeable
- Z2 = zone à risque moyen
- Z3 = zone à risque élevé

###### Élément

On entend par élément, tout équipement intégrant la zone à risque infectieux, et dont le niveau de propreté requis doit être défini dans les documents du marché. Exemples: sol, parois, porte, etc.

###### Critère de propreté/d'évaluation d'un élément

On entend par critère de propreté d'un élément, la nature des salissures, adhérentes ou non, susceptibles d'être présentes sur l'élément considéré. Exemples: empoussièrement, déchets, taches, etc.

###### Plan de contrôle ou d'évaluation

On entend par plan de contrôle ou d'évaluation l'ensemble de toutes les spécifications mises en œuvre permettant de juger de la conformité des objectifs de qualité définis dans le manuel de référence qualité.

###### Zone d'évaluation

On entend par zone d'évaluation, le volume de tout ou partie d'un local, dont la surface au sol a été préalablement définie.

A l'intérieur du volume de la zone d'évaluation se trouvent tous les éléments spécifiques ou non qui sont évalués.

### **3.1.2. Définition des critères de propreté d'évaluation**

#### **Empoussièrlements/Poussières**

On entend par poussières, toutes les particules d'une granulométrie telle, qu'on ne peut les ramasser manuellement, mais qui sont facilement éliminables par balayage humide, aspiration ou essuyage.

#### **Déchets**

On entend par déchet, tout objet solide ou pâteux, déformable ou non, de toute nature, susceptible de joncher les sols ou équipements.

Sont considérés comme déchets: papiers, cartons, textiles, métaux, bois, plastiques, verres, déchets alimentaires, adhésifs, autocollants, vomissures, déjections, herbes sauvages, lichens, etc.

#### **Flaques**

On entend par flaques, tout dépôt liquide, qu'elle qu'en soit sa nature, susceptibles de joncher les sols ou équipements. Sont considérées comme flaques : eau, huile, boissons diverses, urine, etc.

Dans les « Exigences qualitatives », le critère de propreté « Tâches/coulures » comprend le critère « tâches, coulures sèches, traces de doigts, traces résiduelles de lavage, traces de tartre ».

#### **Taches**

On entend par taches, les salissures adhérentes de toute nature (maigres ou grasses) à l'exception de toute dégradation irréversible (brûlures, rayures, poinçonnements, décolorations de surfaces occasionnées par divers produits autres que ceux utilisés pour le nettoyage).

On entend aussi par taches : les traces de colle, les spectres de gomme à mâcher ou mastic résultant d'une opération de grattage.

#### **Coulures sèches**

On entend par coulures sèches, toutes traces de liquide, quelle qu'en soit la nature ayant séché en coulant ou stagnant sur un support.

#### **Traces de doigts**

On entend par traces de doigts, toutes traces grasses laissées par toute ou partie de la main:

- La marque d'un doigt = une trace de doigts
- La marque d'une paume = une trace de doigts.

#### **Traces résiduelles de lavage**

On entend par traces résiduelles de lavage, **toutes traces** résultant d'une opération de lavage ou d'essuyage humide, observées après séchage de la surface.

#### **Traces de tartre**

On entend par traces de tartre, toutes traces d'origine calcaire laissées par le passage de l'eau après évaporation.

### **3.2 Prestations à obligations de résultat – Exigences qualitatives**

Cet article a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations de maintien en propreté des locaux de l'établissement bénéficiaire basées sur le résultat.

Les prestations du présent CCTP doivent être réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur. En outre la Norme NF X 50-791 « Aide à l'élaboration d'un cahier des charges pour une prestation de nettoyage industriel » et la Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés en vigueur.

### **3.2.1. Définition des familles de locaux concernés**

Les prestations de nettoyage sont découpées en famille de locaux « Z + N° » comme défini dans le présent paragraphe.

Les détails des exigences qualitatives correspondant à chaque famille faisant l'objet de nettoyage sont fournis en annexes du CCTP.

Les détails quantitatifs correspondant aux infrastructures de chaque établissement sont communiqués, en annexe.

- **Famille « Restauration Z2 » :** Ensemble des salles à manger, cafétérias, réfectoire.
- **Famille « Circulations Z1 » :** Ensemble des couloirs, escaliers, halls, dégagements, sas.
- **Famille « Entrepôts Z2 » :** Rangement vaisselle, stockage sec, gare propre ou sale, stockage produits divers
- **Famille « Stockage sec, sas de rangement Z2 » :** Stockage sec, sas de rangement, hall, local petit-déjeuner, chariots, salle de décartonnage, local épicerie, etc.
- **Famille « Salles de conditionnement Z3 » :** Salles de conditionnement et leurs sas, salle d'allotissement, etc. (pouvant être également appelé **chaîne de distribution**)
- **Famille « Production Z3 » :** Production "chaud" et production "froid" (poste préparation froide, poste découpe, poste diététique, chaîne d'assemblage des plateaux repas des patients)
- **Famille « Légumerie et déboîtement Z3 » :** Légumerie, salle de déboîtement, etc.
- **Famille « Lave-batterie et Plonge Z2 » :** Lave-batterie, plonges, local stockage vaisselle propre, dérochage, local de trempage, etc.
- **Famille « Ascenseurs Z1 » :** Ensemble de tous les ascenseurs et monte charges.

Attention, la prestation doit être réalisée dans le respect de la réglementation en vigueur mais également du « Guide pour la mise en place d'un plan de maîtrise sanitaire en restauration collective militaire » émis par le bureau vétérinaire de la Direction Centrale du Service de Santé des Armées.

### **Limites des prestations à obligation de résultat**

Ne sont pas inclus dans les prestations à obligation de résultat, les éléments suivants :

- les objets personnels de l'ensemble des occupants des locaux ;
- l'ensemble de la vitrerie des bâtiments à l'exception des portes et sas d'accès aux locaux et parois vitrées intérieures mentionnées dans les documents du marché ;
- le nettoyage des structures porteuses (gros œuvre, charpentes, etc.) au-delà d'une hauteur de 3 mètres à compter du sol ;
- les espaces intérieurs des locaux à usage commercial ;
- les plafonds ou faux plafonds dont la hauteur est supérieure à 2 mètres\* à compter du sol ;
- les équipements de bureaux (claviers informatiques, photocopieurs) ;
- les équipements informatiques (écran PC, enveloppe extérieure PC) ;
- le nettoyage intérieur des mobiliers ;
- d'une manière générale toute surface ou élément dont la hauteur d'accès est supérieure à 3 mètres à compter du sol (2 m pour plafonds et faux plafonds) ;
- le déplacement des mobiliers, matériels, équipements (gestion de l'encombrement).



### **Recommandations relatives aux attentes**

1/ Après le nettoyage des locaux, les déchets doivent être évacués dans les locaux dédiés à leur réception. L'évacuation nécessite le respect de la réglementation et des filières de tri mises en place par l'établissement bénéficiaire.

Dans le cadre du retraitement des déchets, il est demandé au titulaire de respecter le tri spécifique et d'acheminer ces déchets dans les points de collecte mis en place par l'établissement. La collecte des déchets étant inclus dans la prestation de nettoyage, le titulaire ne peut prétendre à aucun surcoût et doit vider les poubelles présentes dans le local.

2/ Le nettoyage des locaux, où une activité quotidienne (production, plonge) se déroule, se fait après la réalisation des prestations.

### **3.2.2. Poste 1 : Nettoyage des locaux, surfaces et mobiliers du service de la restauration**

Le descriptif quantitatif et qualitatif des surfaces du poste 1 est présenté dans l'annexe 1.

Les locaux « plonges », mentionnés en annexe 2, sont nettoyés via le poste 2 après la réalisation des prestations.

### **3.2.3. Poste 2 : Nettoyage de la vaisselle du service restauration**

La prestation a pour but d'assurer le nettoyage de la vaisselle du service de la restauration de l'établissement.

La prestation concerne :

- A/ ☒ la vaisselle patient ;
- B/ ☒ la vaisselle du personnel ;
- C/ ☒ la plonge batterie ;
- D/ ☒ Nettoyage des chariots (dérochage et autres).

Pour assurer la prestation, l'établissement bénéficiaire communique avec précision son besoin, son organisation et ses contraintes horaires dans l'annexe « poste 2 ».

Les exigences de la prestation sont les suivantes :

- propreté visuelle (absence de tâche, coulures, etc.) ;
- olfactive (absence d'odeurs désagréables provenant d'une utilisation antérieure) ;
- tactiles (gras, mouillé) ;
- propreté microbiologiques ;
- vaisselle rangée selon l'organisation de l'établissement dans un placard propre ;
- maintien en propreté du poste de travail et de son matériel (lave-vaisselle, bacs de trempage, poubelle, broyeur, goulotte, échelles de transport etc.) :
  - o absence de déchets, de traces, etc. ;
  - o olfactive ;
  - o propreté microbiologiques ;
  - o état du matériel (respect du fonctionnement, mises à niveau : sel, adoucissant, etc.)
- disponibilité de la vaisselle (pour continuité de service).

En cas de mise à disposition de matériel spécifique propre à l'établissement comme un tunnel de lavage, un broyeur, etc. les agents peuvent être formés par l'HNIA. Il est à souligner qu'en cas de panne, il pourra être demandé au titulaire de mettre en œuvre une solution alternative.

L'emploi de ce type de matériel doit être pris en compte par le titulaire dans son organisation (ex : remplacement d'agent(s) absent(s)).

La société évite les empilages excessifs entraînant une casse du matériel.

Le plan de nettoyage et de désinfection (PND) est construit dans le respect de la méthode HACCP et tiendra compte des préconisations du service vétérinaire du SSA.

### **3.2.4. Poste 3 : Prestations exceptionnelles**

Les prestations du présent poste sont liées à des situations exceptionnelles et/ou des situations de crise. Elles consistent en des missions ponctuelles de propreté entrant dans le périmètre du marché. Attention, elles doivent conserver **un caractère exceptionnel**.

Les prestations peuvent être déployées dans le cadre :

- d'afflux de blessés, de malade ;
- du plan blanc ;
- de visite d'Autorités, de VIP, des cérémonies militaires ;
- etc.

Les dates et les plages horaires d'intervention seront mentionnées sur le bon de commande.

## **IV.SUIVI ET CONTROLE QUALITE**

### **4.1 Suivi des prestations**

Le marché fera l'objet des réunions mentionnées dans le présent article.

#### **4.1.1 Réunion de lancement**

Une réunion de lancement sera organisée entre la date de notification et le début d'exécution entre l'établissement bénéficiaire et le titulaire afin de finaliser les démarches administratives :

- transmission des dernières pièces administratives : liste des personnels intégrant les éventuels remplaçants, qualification du personnel à jour, attestation d'assurance responsabilité civile, etc. ;
- communication des différents correspondants (titulaire et bénéficiaire) ;
- validation des protocoles de nettoyage/ bionettoyage par les 2 parties ;
- rappel sur les principaux points du CCAP et CCTP.

La réunion de lancement est à l'initiative de l'établissement bénéficiaire qui à l'issue rédigera en lien avec le titulaire le procès-verbal de la réunion.

#### **4.1.2 Réunion de suivi mensuelle**

Une réunion mensuelle de suivi sera réalisée par l'établissement bénéficiaire, le chef de site et le(s) représentant(s), de chaque poste, du titulaire devront obligatoirement être présents.

Le(s) représentant(s) du titulaire doit(vent) être dans la capacité de présenter le suivi qualitatif de chaque poste du marché.

La date et l'heure de la première réunion de suivi seront décidées lors de la réunion de lancement, la programmation des réunions sera définie à l'issue de chaque réunion mensuelle.

Les items du rapport de suivi seront identifiés, lors de la précédente réunion de suivi, par l'établissement bénéficiaire comme :

- les réclamations « client » avec les actions correctives entreprises ;
- les indicateurs qualité issus des évaluations ;
- les rapports des différents audits réalisés et résultats d'autocontrôle ;
- les axes de progrès permettant d'améliorer la qualité des prestations ;
- le suivi d'exécution des principes d'égalité des usagers devant le service public et des principes de neutralité et de laïcité.

Le titulaire a la possibilité de proposer tout autre dispositif permettant d'assurer le suivi des prestations dans le cadre de réponse. La décision de lever la proposition est communiquée au titulaire lors de la réunion de lancement.

#### **4.1.3 Réunion « plan de progrès »**

Les réunions relatives au plan de progrès sont définies en concertation entre le titulaire et l'établissement bénéficiaire selon le calendrier de déploiement (cf. article 2.11 « Plan de progrès »).

La réunion a pour objectif l'évaluation des axes, des objectifs, des indicateurs et actions mis en œuvre. Au minimum une réunion annuelle est réalisée pour le bilan.

#### **4.1.4 Cahier de liaison/signalement des anomalies**

Un (ou plusieurs si nécessaire) cahier(s) de liaison ou autre(s) support(s) (proposé(s) dans le cadre de réponse entre le titulaire et l'établissement bénéficiaire doit être mis en place afin de véhiculer toutes anomalies ou informations nécessaires à la bonne exécution des prestations.

##### **Signalement des anomalies**

Ce support permettra quotidiennement de signaler toutes les difficultés, les anomalies rencontrées dans l'exécution des prestations à la personne référente au sein de l'établissement bénéficiaire, notamment au niveau des sanitaires comme :

- les défauts de fonctionnement des équipements ;
- les dégradations diverses nécessitant l'intervention de la maintenance ;
- les défauts d'éclairage ;
- les défauts de vitrages (ex : éclats) ;
- les fuites et bouchages éventuels ;
- les vols ;
- les pannes,
- les inaccessibilités à des locaux ;
- etc.

L'écrit de signalement mentionnera, autant que possible, le repère du bâtiment concerné, la localisation de la zone affectée, le type d'anomalie constatée.

Ce support de liaison servira à assurer un lien entre les deux parties. Ce cahier de liaison sera étudié à chaque réunion de suivi.

### **4.2 Contrôle qualité des prestations à obligations de résultat**

Le présent article a pour objectif de définir et préciser les spécifications et les modalités relatives au contrôle qualité des prestations à obligations de résultat.

Le plan de contrôle se base sur la norme française NF X 50-794 - système de contrôle de résultat sur site d'octobre 2001 qui vise à objectiver la qualité d'une prestation de nettoyage industriel.

Pour chaque famille de locaux (« Z ») défini dans le cahier, les contrôles seront effectués sur les éléments définis dans les annexes « Exigences » du CCTP comme :

- Sols ;
- Parois horizontales / verticales ;
- Eléments spécifiques ;
- Etc.

Les exigences qualitatives sont traduites en annexe du CCTP. Le niveau d'exigences correspond au niveau d'exigence exigés.

Remarque : les résultats des contrôles seront évoqués lors de la réunion mensuelle de suivi.

#### **4.2.1 Contrôle qualité du poste 1**

##### **4.2.1.1 Contrôle des éléments**

Les évaluations s'effectueront sur les surfaces visibles par l'utilisateur des locaux et accessibles pour le nettoyage sans déplacement de mobilier ou encombrants de toute nature tels que cartons, palettes, (etc.), autres que les chariots roulants vides.

Toutes les surfaces des sols et des parois, préalablement dégagées ou rendues accessibles par l'exploitant des locaux, seront prises en compte lors des opérations d'évaluation.

## **A/ Surface évaluée**

### Pour les sols

Pour les surfaces d'environ 20m<sup>2</sup>, la surface évaluée correspond à la surface totale accessible du local nettoyé. En revanche pour les surfaces supérieures à ce métrage, la surface évaluée correspondra à 50% de la surface accessible à nettoyer.

### Pour les parois et la vitrerie

Précisions : On considère comme parois toutes les surfaces horizontales, verticales ou obliques, quelle que soit leur nature, autres que celles composant les éléments spécifiques (voir les annexes « Exigences ») pour chaque famille de locaux.

Pour les parois et vitreries la surface évaluée correspondra au minimum à 50 % de la surface accessible à nettoyer.

### Pour les éléments spécifiques

Une évaluation systématique de chaque élément spécifique contenu dans la zone d'évaluation est effectuée. Dans une zone d'évaluation comprenant plusieurs éléments spécifiques de même nature, au minimum un seul élément est évalué. Le nombre et les éléments sont choisis arbitrairement par l'évaluateur.

### Pour le matériel

L'état de propreté du matériel (franges, bandeaux de lavage, lavette, chariots, seaux, balais, etc.) est susceptible d'être contrôlé à tout moment de la prestation. Ce contrôle sera réalisé au vu du visuel du matériel comme l'odeur du matériel, la présence de tâche, coulure, tartre sur le matériel, poussière sur les balais).

## **B/ Critères de propreté/d'évaluation des éléments**

Les éléments contrôlés sont évalués selon les critères définis dans les annexes « Exigences ». Le moyen de contrôle des critères est déterminé ci-après :

### Déchets

La quantification de déchets est évaluée quelle que soit la nature de l'élément contrôlé. L'évaluateur procédera au comptage visuel des déchets et le résultat sera comparé avec le seuil d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués.

### Empoussièrement

Le niveau d'empoussièrement est évalué sur les éléments définis dans les annexes « Exigences ». Il peut s'apprécier de manière visuelle/touché par le critère : « Absence de poussières visibles à l'œil nu et au touché », par l'échelle de Bacharach.

### Taches ou salissures adhérentes

La quantification des taches est évaluée quelle que soit la nature de l'élément contrôlé. L'évaluateur effectuera un comptage visuel des taches ou salissures adhérentes et le résultat sera comparé avec le seuil d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués.

### Toiles d'araignée

La quantification de toiles est évaluée quelle que soit la nature de l'élément contrôlé. L'évaluateur procédera au comptage visuel des toiles et le résultat sera comparé avec le seuil d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués.

La hauteur d'évaluation prise en compte correspond au périmètre de nettoyage défini dans les annexes « Exigences »

### Corbeille à papier – poubelle

Le niveau de remplissage et la présence du sac sont évalués de manière visuelle. Le résultat sera comparé avec le seuil d'acceptabilité correspondant à la famille des locaux évalués.

### **C/ Seuils d'acceptabilité de l'évaluation**

L'évaluateur vérifiera chaque critère d'évaluation et les comparera avec le seuil d'acceptabilité défini dans les annexes « Exigences » :

- Si le résultat  $\leq$  seuil alors la note = 0 = non conforme
- Si le résultat  $>$  seuil alors la note = 1 = conforme

Les notes 0 ou 1 sont reportées dans la grille d'évaluation.

### **4.2.1.2 Evaluation, notation et acceptation**

#### **A/ Procédure d'évaluation, détermination des zones à évaluer**

Le contrôle qualité des prestations se fera en présence du titulaire et de l'établissement bénéficiaire. Le(s) nom(s) des personnes en charge de ce suivi sera(ont) déterminé(s) lors de la réunion de lancement.

La personne nommée par le titulaire pour le contrôle qualité peut être le chef d'équipe. Ce dernier doit être présent à chaque contrôle.

Les contrôles sont à la diligence de l'établissement bénéficiaire qui en informera le titulaire dans les meilleurs délais.

Toutes les familles et tous les locaux peuvent être contrôlés, le choix et le nombre de locaux par famille évaluée dans le mois ainsi que la fréquence des contrôles est à la diligence de l'établissement bénéficiaire.

Les contrôles sont répartis dans le mois et s'effectuent durant la plage horaire du poste contrôlé. La qualité des prestations ainsi que l'activité de l'établissement seront des éléments déterminants dans les choix de l'établissement.

Le plan d'évaluation retenu pour chaque prestation est un plan de type simple avec un niveau de qualité souhaité (NQS) de 10, conformément à la norme NF X 50-794.

#### **B/ Grilles de contrôle électronique**

Dès le début du marché, le titulaire mettra en place un système électronique de contrôle des prestations sous forme de tablettes informatiques permettant de faciliter les contrôles, la traçabilité et l'élaboration de statistiques. Ce système de contrôle électronique devra prendre en compte les exigences de chaque prestation.

L'outil devra permettre d'indiquer le numéro du local, la date et heure de l'évaluation, le nom de l'évaluateur, les conformités et non conformités constatées et les actions correctrices mise en œuvre.

Le titulaire devra prendre en compte la structure de l'établissement afin de s'assurer que le déploiement de son système puisse être réalisé dans l'Hôpital (exemple : problème de réseau).

#### **C/ Principes de notation**

Dans le local considéré, l'évaluateur de l'établissement bénéficiaire procédera à l'évaluation de tous les éléments listés sur la grille de contrôle (cf. annexes « Exigences ») et faisant partie intégrante du local à évaluer.

La note de chaque élément d'évaluation (0 = non conforme ou 1 = conforme) sera attribuée suivant les critères et seuils d'admissibilité. Lorsqu'un ou plusieurs éléments contenus dans le local ne peuvent pas être évalués pour des raisons propres à l'HNIA ils obtiendront automatiquement la note de 1.

Lorsqu'un élément mentionné dans la grille ne figure pas dans la zone à évaluer, cet élément n'est pas évalué et aucune note ne lui est attribuée (absence d'évaluation et non pas succès).

#### **D/ Grille de contrôle**

- Reporter les notes (0 = échec ou 1 = succès) ;
- Déterminer la "note pondérée" (note 0 ou 1 x coefficient de pondération) ;
- Effectuer les totaux (A = somme des coefficients et B = somme des notes pondérées/coefficientées) ;
- Noter la zone (quotient  $B/A \times 100$ ) ;
- Comparer le résultat au seuil d'acceptabilité. Le seuil d'acceptabilité de chaque famille de locaux est mentionné dans les annexes « Exigences ».  
     $B/A \geq$  au seuil d'acceptabilité : évaluation = Conforme  
     $B/A <$  au seuil d'acceptabilité : évaluation = Non-conforme

Les grilles de contrôle sont en annexe du CCTP.

#### **E/ Conformité/non-conformité de la prestation**

En fin de mois, les locaux non conformes feront l'objet de pénalité conformément aux dispositions mentionnées dans le CCAP.

#### **F/ Niveau de contrôle**

On distingue 3 niveaux de contrôle.

- Niveau 1

Le titulaire procède à un autocontrôle des prestations réalisées. Le plan d'évaluation et les procédures suivies doivent être définis dans le cadre de réponse en tenant compte des exigences de chaque prestation.

Les résultats des évaluations et la description des éventuelles actions correctrices mise en œuvre seront remis à l'établissement bénéficiaire lors de la réunion de suivi mensuelle.

- Niveau 2

Les évaluations sont réalisées de manière contradictoire par les évaluateurs de l'établissement en présence d'un représentant de la société titulaire qui visera le résultat.

En l'absence de réalisation de contrôle de niveau 1 et/ou d'absence de transmission des résultats au cours de la réunion mensuelle, les contrôles de niveau 2 ne seront pas contradictoires.

Les dates et heures d'évaluation seront communiquées par les évaluateurs de l'établissement bénéficiaire au responsable du titulaire au minimum la veille du contrôle.

- Niveau 3

L'établissement bénéficiaire se réserve le droit de faire des contrôles bactériologie et de faire appel à un organisme extérieur pour effectuer ces évaluations ou des audits qualité. Dans ce cas, le titulaire est préalablement averti (dans les mêmes conditions que pour les contrôle de niveau 2).

Les résultats seront alors établis en double exemplaire :

- Un exemplaire pour l'établissement bénéficiaire
- Un exemplaire pour le titulaire du marché

Les résultats seront remis et commentés lors de la réunion de suivi animée par l'organisme extérieur.

Dans le cadre du contrôle, l'établissement bénéficiaire peut réaliser à sa charge des contrôles de surface. Ces contrôles peuvent être réalisés dans toutes les zones objet du marché et plus particulièrement les zones à risque infectieux élevé.

#### **4.2.2 Contrôle qualités des postes 2 et 3**

Le titulaire du marché contrôlera les prestations réalisées par ses agents. Les résultats de ces autocontrôles devront être en permanence consultables par les différents responsables de secteurs du service de la restauration. Le mode de contrôle et de communication des résultats sera communiqué dans le cadre de réponse.

Des contrôles contradictoires peuvent être opérés par l'établissement bénéficiaire dans les plages horaires des prestations et en présence d'un représentant de la société titulaire. Des prélèvements de surface pourront également être réalisés.

**Les contrôles sont répartis dans le mois, leurs fréquences sont à la diligence de l'HNIA.** La qualité des prestations ainsi que l'activité de l'établissement seront des éléments déterminants dans les choix de l'établissement.

#### 4.2.2.1 Exigences qualités du poste 2

Pour que la prestation soit conforme toutes les exigences doivent être respectées.

Exigence	Elément contrôlé	Seuil	Tolérance
<b>Pour la vaisselle, les chariots, le plan de travail et le matériel</b>			
Propreté	Tache, coulure, résidus	0	Taches de calcaire
Olfactive	Odeur de résidu	0	0
Tactiles	Gras, mouillé	0	Vaisselle humide
Propreté microbiologiques	Flore	15 maximum pour une lame	0
Les prélèvements microbiologiques sont réalisés sur toutes surfaces entrant en contact avec les denrées alimentaires (du plan de travail au couteau)			
<b>Vaisselle/Chariots/Matériels</b>			
Disponibilité de la vaisselle et des chariots	Vaisselle/chariots disponibles	5 % de vaisselle/de chariot disponible	Pas de tolérance sous les 5%
Etat de fonctionnement du matériel dont les chariots	Niveau de fonctionnement	0	Tolérance possible si non détérioration des équipements de l'HNIA et non dangerosité

Pour la propreté microbiologique, le titulaire sera tenu de réaliser chaque mois au minimum 5 prélèvements de surface via une lame gélosée pliante ATL ou équivalente.

#### Titulaire

Le titulaire doit contrôler les prestations réalisées par ses agents. Les résultats de ces autocontrôles devront être en permanence consultables par les différents responsables de secteurs du service de la restauration. Des contrôles contradictoires pourront être opérés. Les résultats de ces contrôles seront communiqués au chef du service de la restauration dans un rapport mensuel remis au plus tard le 15 du mois suivant. Ce rapport comportera tous les documents de travail originaux et, entre autres, les actions correctives mises en œuvre pour chaque non-conformité. Toutes les opérations seront datées. Un suivi statistique en données mensuelles et en données cumulées, par secteur d'activité du service de la restauration, sera réalisé et joint au rapport. Le non-respect des dispositions précitées entraîne l'application de pénalités.

#### HNIA

Le chef du service de restauration de l'hôpital possède une mission permanente de contrôle pour ce qui concerne l'activité du personnel de l'entreprise, l'observation des mesures d'hygiène et de sécurité, la bonne marche des appareils mis en place.

Le chef du service de restauration centralise les remarques éventuellement formulées par d'autres responsables hospitaliers et intervient auprès du chef d'équipe pour la prise en compte des axes d'amélioration.

#### 4.2.2.2 Exigences qualités des équipements et petits matériels

Pour que la prestation soit conforme toutes les exigences doivent être respectées.

Le nettoyage de tout équipement présent dans un local de la restauration tel que micro-ondes, réfrigérateurs, congélateurs, fontaines à eau, lave-vaisselle, **et tout autre équipement non répertorié dans un des postes composant le présent marché** devront répondre aux exigences suivantes :

<b>Exigence</b>	<b>Elément contrôlé</b>	<b>Seuil</b>	<b>Tolérance</b>
Propreté	Tache, coulure, résidus	0	Taches de calcaire
Olfactive	Odeur de résidu	0	0
Tactiles	Gras, mouillé	0	Vaisselle humide
Propreté microbiologiques	Flore	15 maximum pour une lame	0
Des prélèvements microbiologiques peuvent être réalisés sur toutes surfaces entrant en contact avec les denrées alimentaires (du plan de travail au couteau)			
Disponibilité du matériel	Matériel disponible	5 % de disponible	Pas de tolérance sous les 5%
Etat de fonctionnement du matériel	Niveau de fonctionnement	0	Tolérance possible si non détérioration des équipements de l'HNIA et non dangerosité

Il est considéré comme petits matériels : les franges, les bandeaux de lavage, les lavettes, les chariots, les seaux, les balais, etc.).

#### **4.2.3 Contrôle qualités du poste 3**

Le contrôle sera effectué en cours ou dès le signalement par le titulaire de la fin de la prestation. Le résultat du contrôle fera office de bon de réception permettant de valider la facturation.

Les éléments contrôlés sont le respect :

- des consignes/protocoles ;
- des délais/plages horaires ;
- des règles sanitaires ;
- des règles de sécurité.