|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| UGECAM BRPL  Service Achats/Marchés | **MARCHÉ PUBLIC**  MARCHÉ DE SERVICES |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | NETTOYAGE DES LOCAUX DES ETABLISSEMENTS DE L'UGECAM BRETAGNE ET PAYS DE LA LOIRE |

|  |
| --- |
| **Cahier des clauses techniques particulières Prestations de service de nettoyage des locaux du pôle de réadaptation de Cornouaille (CCTP)** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Consultation n° | 279\_2024 |

[1. OBJET DU MARCHE 3](#_Toc192246645)

[2. DESCRIPTION DU SITE ET DES OUVRAGES 3](#_Toc192246646)

[2.1 Lieux d’exécution des prestations 3](#_Toc192246647)

[2.2 Surfaces des locaux 3](#_Toc192246648)

[3. Exécution des prestations 3](#_Toc192246649)

[3.1 Le bionettoyage 3](#_Toc192246650)

[3.2 Fréquence des prestations pour les communs 4](#_Toc192246651)

[3.3 Fréquence des prestations pour les chambres 5](#_Toc192246652)

[3.4 Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) 5](#_Toc192246653)

[4. HORAIRES ET JOURS D’INTERVENTION 5](#_Toc192246654)

[5. MATERIELS – PRODUITS D’ENTRETIEN – PRODUITS SANITAIRES 6](#_Toc192246655)

[5.1 Les matériels 6](#_Toc192246656)

[5.2 Produits d’entretien 6](#_Toc192246657)

[5.3 Produits sanitaires 6](#_Toc192246658)

[6. LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION 6](#_Toc192246659)

[6.1 Matériels et équipements 6](#_Toc192246664)

[6.2 Locaux et matériels mis à la disposition du prestataire 7](#_Toc192246665)

[6.3 Clés, badges « contrôles d’accès » et alarme 7](#_Toc192246666)

[7. HYGIENE ET SECURITE 7](#_Toc192246667)

[7.1 Règles de sécurité 7](#_Toc192246668)

[7.1.1 Matériels 7](#_Toc192246669)

[7.1.2 Biens 8](#_Toc192246670)

[7.1.3 Personnes 8](#_Toc192246671)

[7.1.4 Discipline 8](#_Toc192246672)

[7.2 Plan de prévention 8](#_Toc192246673)

[7.3 Plan de continuité d’activité 9](#_Toc192246674)

[7.4 Epidémie / Pandémie 9](#_Toc192246675)

[7.5 Signalisation des prestations 9](#_Toc192246676)

[7.6 Visites médicales 9](#_Toc192246677)

[8. SUIVI DES PRESTATIONS 9](#_Toc192246678)

[8.1 Vérification des prestations 9](#_Toc192246679)

[8.1.1 Niveau d'obligation prévu au contrat 9](#_Toc192246680)

[8.1.2 Opérations de vérification du service fait 10](#_Toc192246681)

[8.1.3 Suivi quotidien sur site 12](#_Toc192246682)

[8.2 Outils à mettre en place par le titulaire 13](#_Toc192246683)

[8.2.1 Cahier de liaison 13](#_Toc192246684)

[8.2.2 Cahier ou fiche hebdomadaire de présence 13](#_Toc192246685)

[8.2.3 Traçabilité du nettoyage des communs et des chambres 13](#_Toc192246686)

[8.2.4 Fiches de postes / fiches de missions 13](#_Toc192246687)

[8.3 Contrôle de l’exécution de la prestation 13](#_Toc192246688)

[8.4 Traitement des anomalies 13](#_Toc192246689)

## OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l’exécution des prestations de nettoyage du Pôle de réadaptation de Cornouaille, site de Concarneau, établissement géré par l’UGECAM BRPL.

## DESCRIPTION DU SITE ET DES OUVRAGES

## 2.1 Lieux d’exécution des prestations

Les prestations seront à réaliser sur le site suivant :

* Pôle de réadaptation de Cornouaille – site de Concarneau – 61 rue de Tregunc – 29900 Concarneau

## Surfaces des locaux

Les surfaces à entretenir sont précisées en annexes du présent CCTP.

Les surfaces des locaux sont distinguées par bâtiment.

Les surfaces sont données à titre indicatif et n’ont donc pas de valeur contractuelle. En effet, le titulaire est supposé avoir vérifié ces données lors d’une visite de site avant d’avoir établi son offre.

## Exécution des prestations

L’exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), définissant l’ensemble des prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

Le titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Le titulaire est responsable de la propreté du site et s’engage sur une obligation de résultat.

## Le bionettoyage

Selon l’article R. 711-1-1 du Code de la Santé Publique, chaque établissement de santé doit élaborer un programme d'action visant à prévenir les infections nosocomiales et réduire leur fréquence.

Les infections nosocomiales sont des infections contractées dans un établissement de santé. Elles peuvent toucher les personnes soignées ainsi que les professionnels de santé en raison de leur activité.

Ce programme s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et met en œuvre les objectifs généraux de la lutte contre les infections nosocomiales.

La lutte contre les infections nosocomiales concerne l'ensemble des activités de l'établissement et implique tous les professionnels de l'établissement. La conception, la mise en œuvre et l'évaluation du programme d'action nécessite la mise en place, dans chaque établissement de santé, de structures spécifiques :

* **un comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), structure de pilotage**
* **une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière et de prévention des infections associées aux soins, chargée, notamment de la mise en œuvre du programme d'action**

Des mesures de prévention et, notamment, des recommandations techniques de bonnes pratiques d'hygiène (procédures et fiches d’enregistrement), visant à garantir la sécurité vis-à-vis du risque infectieux des personnes soignées et des professionnels de santé, sont établies.

Ainsi, le titulaire veillera à ce que les prestations de bionettoyage soient exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux, le titulaire s’engage à fournir 1 mois avant la date de démarrage l’ensemble des MOP qu’il mettra en place sur l’établissement. Ces MOP seront évaluées et validées par le CLIN

Le titulaire s’engage à faire respecter par son personnel, les fréquences de nettoyage inscrites dans les annexes du CCTP et à produire les données d’enregistrement de l’ensemble des locaux entretenus. Ces interventions seront tracées locaux par locaux dans un logiciel dédié consultable par l’établissement (cf 8.2.3)

## Fréquence des prestations pour les communs

L’ensemble de la prestation est décrit en annexe :

02\_279\_2024\_LOT6\_\_SURFACES\_FREQUENCES\_PRC

1. **Travaux journaliers (5 jours par semaine du lundi au vendredi inclus)**

|  |
| --- |
| **SANITAIRES** |
| Vidage et nettoyage des poubelles |
| Nettoyage à l’aide de produits détergent, désinfectant et désodorisant des appareils sanitaires et de leur robinetterie, des miroirs, etc... |
| Nettoyage des faïences murales. |
| Mise en place du papier hygiénique, du savon liquide, des solutions hydroalcooliques et des essuie-mains. |
| Lavage à l’aide de produits détergent et désinfectant des sols |
| Lavage à l’aide de produits détergent et désinfectant des sols |
| **COULOIRS DEGAGEMENTS** |
| Nettoyage des portes |
| Balayage humide |
| Nettoyage des rebords de fenêtres |
| Mise en place des solutions hydroalcooliques |
| Nettoyage des interrupteurs |
| Lavage mécanisé au moyen d’une auto-laveuse ou par un matériel vapeur des sols pour les circulations sous-sol, couloirs, paliers des services et galerie de liaison |
| *Le prestataire envisagera la nécessité d’un recours à la robotisation* |
| **ESCALIERS** |
| Balayage humide des volées de marches et paliers |
| Lavage des revêtements plastique |
| **ASCENSEURS (y compris LOGISTIQUE)** |
| Balayage humide des volées de marches et paliers |
| Lavage des revêtements plastique |

1. **Travaux hebdomadaires**

|  |
| --- |
| **BUREAUX**  **(interdiction de nettoyer écrans de pc et claviers)** |
| Vidage des corbeilles à papiers |
| Essuyage humide des tables, bureaux, armoires, téléphones, plans de travail, matériels, équipement divers et en règle générale, des objets meublants ou décoratifs |
| Désinfection des téléphones |
| Dépoussiérage et essuyage des chaises et fauteuils |
| Balayage humide des sols |
| Lavage des sols |
| Nettoyage des portes et huisseries, des plinthes |
| Transport des poussières, des papiers de récupération et des résidus divers, aux poubelles en respectant le tri sélectif mis en place sur l’établissement |
| Extinction des lumières |
| Fermeture et verrouillage des fenêtres restées ouvertes |
| Fermetures des portes à clé |

## Fréquence des prestations pour les chambres

La fréquence des prestations sont précisées en annexe du CCTP.

## Prestation supplémentaire éventuelle (PSE)

Aucune PSE n’est prévue. Un BPU permettra d’activer des prestations exceptionnelles à la demande.

## HORAIRES ET JOURS D’INTERVENTION

Les prestations dans les locaux communs sont à réaliser du lundi au vendredi, hormis les jours fériés et journée de solidarité à partir de 5H00.

Les prestations dans les chambres du pôle médico-social sont à réaliser du lundi au samedi, hormis les jours fériés et journée de solidarité, le travail en journée sera privilégié. Le prestataire ne pourra pas intervenir avant 10H00.

Les prestations dans les chambres du bâtiment des soins de suite sont à réaliser du lundi au vendredi, hormis les jours fériés et journée de solidarité, le travail en journée sera privilégié. Le prestataire ne pourra pas intervenir avant 10H00.

**Le candidat fournira dans son offre l’organisation qu’il propose de mettre en œuvre**

La présence continue 7 jour sur 7 d’un agent de bio nettoyage est requise.

Les amplitudes de présence devront permettre une intervention en urgence jusqu’à 17h30 chaque jour ouvrable.

## MATERIELS – PRODUITS D’ENTRETIEN – PRODUITS SANITAIRES

## Les matériels

Pour l'exécution de ce qui précède, le titulaire doit mettre en place le matériel approprié pour exécuter les prestations de nettoyage décrites dans le présent CCTP.

Le titulaire doit fournir la liste du matériel, avec les fiches techniques, que celui-ci compte utiliser pour réaliser les prestations.

## Produits d’entretien

Le titulaire fournit les produits d’entretien nécessaire à l’exécution des prestations définies dans le présent CCTP.

Les produits utilisés devront être non corrosifs et adaptés aux surfaces à nettoyer et à entretenir.

Le titulaire fournit la liste des produits qui seront utilisés dans le cadre du marché cette liste sera accompagnée des fiches techniques et des données de sécurité. Cette liste sera soumise au membre du clin pour être validé. Tous les produits non validés devront être remplacés afin d’obtenir la validation du CLIN.

NB : Le chiffrage des consommables est demandé dans le règlement de la consultation sous forme de PSE (Prestation Supplémentaire Eventuelle). Si l’UGECAM BRPL décide de retenir cette PSE, le titulaire devra assurer les commandes et veiller au réapprovisionnement des consommables.

## Produits sanitaires

**La mise en place** des produits sanitaires tels que savon, papier essuie-mains, papier hygiénique, sacs poubelles, socle et brosse WC est assurée par le **titulaire.**

L’approvisionnement sera effectué sur les distributeurs actuels.

Le titulaire s’engage à respecter la bonne exécution de ce réapprovisionnement et à sensibiliser ses équipes au gaspillage.

En revanche, **la fourniture** de ces produitsest assurée par l’établissement sur commande interne du prestataire auprès du magasin.

## 

## LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION



## Matériels et équipements

Toutes les précautions devront être prises par le titulaire pour que l’état des locaux, meubles, machines, matériels qui sont propriété de l’organisme soient préservés et ne soient pas détériorés par les opérations de nettoyage, en particulier par la projection de produits ou par l’utilisation de produits non adaptés.

En cas de dégradation de son fait, le titulaire devra prévoir des procédures de communication et d’avertissement de l’établissement.

Le titulaire s’engage à rembourser le montant des détériorations ou des vols dus à une malveillance de son personnel, soit directement, soit par l’intermédiaire d’une compagnie d’assurance avec laquelle il aura conclu une police à cet effet.

## Locaux et matériels mis à la disposition du prestataire

L’établissement mettra à disposition du titulaire un ou des locaux.

L’établissement réserve le droit d’accès à ce local.

L’établissement se réserve également la possibilité de l’échanger contre un autre local sous réserve de proposer un autre local satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le prestataire prendra les locaux dans l’état où ils lui seront remis par l’établissement, sans pouvoir n’exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Le prestataire peut, s’il le juge utile, proposer à l’établissement l’adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l’accord écrit de l’établissement sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d’exécution.

Dans les 15 jours suivant la prise en charge, le titulaire peut présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Passé ce délai, seules les réserves indiquées au procès-verbal sont prises en compte.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements est établi au début et à la fin de l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les matériels et locaux en état normal de propreté et d'hygiène.

## Clés, badges « contrôles d’accès » et alarme

Les moyens d’accès sont remis contre signature.

En cas de perte des clés, badges, etc.…un signalement écrit sera adressé immédiatement au responsable de l’établissement et le remplacement sera à la charge du titulaire.

La reproduction des clés est strictement interdite.

En raison de l’accès sécurisé des locaux, le titulaire devra informer son personnel titulaire et remplaçant des modalités d’entrer et de la neutralisation de l’alarme.

## HYGIENE ET SECURITE

## Règles de sécurité

### Matériels

Les matériels, appartenant au titulaire ou mis à sa disposition par l'organisme, doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés, ils doivent rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur.

### Biens

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

Le lavage des sols sera effectué de façon à éviter le mouillage des boîtiers électriques et l'altération des caractéristiques des sols.

II est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux.

### Personnes

Le titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

* Le travail en hauteur,
* L’encombrement des passages,
* Les zones interdites,
* L’utilisation des prises de courant destinées au raccordement des machines de nettoyage,
* L’interdiction de vider les cendriers dans les corbeilles à papier,
* L’emploi de serpillières et de tout objet humide à proximité des conducteurs ou des prises de courant,
* Le port de la ceinture de sécurité lors du nettoyage des vitres,
* L’obligation de maintenir fermées les corbeilles à papier munies de couvercles.

### Discipline

Le titulaire s'engage à faire respecter, auprès de son personnel, le règlement intérieur et de sécurité ainsi que les protocoles de travail propres au site.

Il sera notamment interdit au personnel du titulaire :

* D’utiliser le téléphone sans autorisation de l'organisme ou de son représentant, sauf cas d'urgence,
* D’introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien

que d'y pénétrer en état d'ivresse,

* De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
* De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
* De manquer de respect aux agents, patients et résidants,
* De se faire aider dans l'exécution de son travail par une personne étrangère à l'entreprise,
* De se faire aider dans l’exécution de son travail par un salarié de l’établissement sans autorisation du responsable de cet établissement,
* De pénétrer sur le site sans badge,
* De fumer, de vapoter.

## Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret n° 92-158 du 20 Février 1992.

Le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du titulaire.

Le titulaire établit un plan de Prévention qui est remis à l'organisme et aux organismes d'hygiène et de sécurité dans les 15 jours suivant la notification du contrat. Il indique de façon précise et détaillée :

* Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des prestations. II explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins ;
* Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de sécurité est tenu à jour par le titulaire qui doit en signaler les modifications à l'organisme.

## Plan de continuité d’activité

Dans les trois mois suivant la date de notification du marché au titulaire, celui-ci devra avoir rédigé et présenté à l’établissement un plan de continuité d'activité (PCA) de l'entreprise, indiquant les mesures prises pour que la prestation effectuée ne soit pas ou très peu dégradée, quels que soient les incidents ou accidents humains, technologiques ou naturels qu'aurait à subir le titulaire lors d'une crise.

Avant l'élaboration du PCA par le titulaire, une réunion préalable sera organisée avec l’établissement afin de lui préciser les attendus.

Le titulaire s'engage à tenir à jour ce PCA et à communiquer sans délai toute modification impactant sa prestation.

## Epidémie / Pandémie

Le titulaire se conformera impérativement aux obligations réglementaires complétées par les préconisations de l’UGECAM BRPL en cas de crise sanitaire.

Le titulaire aura l’obligation de mettre à disposition les protections nécessaires pour ces salariés (masques, gants…), pour permettre un renouvellement au minimum à chaque intervention.

## Signalisation des prestations

Chaque fois que cela sera nécessaire, le titulaire devra, à ses frais et, après approbation par l’UGECAM, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel de l'organisme de la présence de zones interdites.

En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, l’UGECAM se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action ne puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

## Visites médicales

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.

Le titulaire devra attester que l'ensemble de son personnel est à jour de ses vaccinations.

Il soumet, par ailleurs, son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

## SUIVI DES PRESTATIONS

## Vérification des prestations

### Niveau d'obligation prévu au contrat

Le présent marché est un contrat avec **obligation de résultat.**

Le nettoyage est une opération d’entretien et de maintenance des locaux dont l’objectif est d’assurer un aspect agréable (notion de confort), et un niveau de propreté (notion d’hygiène),

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des locaux. Elles auront également pour but de contribuer à maintenir les locaux en parfait état de conservation.

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

1. ASPECT : L'aspect dans le domaine du nettoyage, c’est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu’offrent un local et ses équipements. Les prestations de nettoyage devront évidemment être adaptées aux lieux.

2. CONFORT : le confort est constaté lorsque les prestations :

* Suppriment les mauvaises odeurs dues aux souillures de différentes natures, par l'utilisation de produits appropriés ;
* Sont effectuées à l'aide de produits dont les odeurs ne doivent pas apporter de gêne et qui respectent les exigences de qualité et de respect de l’environnement ;
* Sont effectuées de telle sorte que les surfaces traitées ne soient pas désagréables au toucher et au contact ;
* Sont conduites de manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement ;

3. HYGIÈNE ET RESPECT DU DÉVELOPPEMENT DURABLE : l'hygiène repose sur l'assainissement périodique aussi bien des surfaces que de l'air ambiant sans toutefois provoquer de pollution nouvelle par l'usage abusif de méthodes ou de produits nocifs ;

4. SÉCURITÉ : les techniques et produits utilisés pour le nettoyage doivent être sélectionnés afin que les sols ne présentent aucune surface glissante susceptible de constituer un danger pour les usagers et aucun danger pour la santé des personnels de propreté et des usagers.

5. ENVIRONNEMENT

Les prestations devront être effectuées :

* A l'aide de produits écolabellisés qui respectent les exigences de qualité et de respect de l'environnement.
* De manière à éviter tout bruit entraînant une perturbation de l'environnement.
* De manière à ne pas provoquer de pollution nouvelle par l’usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs.

### Opérations de vérification du service fait

* **État de propreté au démarrage du marché**

Avant le début d’exécution des prestations ou au plus tard dans les quinze jours qui suivent, le titulaire prend contact avec le responsable du site pour établir un état des lieux contradictoire. Cet état de lieux porte sur la totalité ou sur une partie des locaux.

Cet état des lieux fait l’objet d’un procès-verbal signé par les deux parties. Le titulaire peut indiquer au responsable du site les actions correctrices dont il conseille la réalisation en supplément du forfait, pour mise en conformité du site.

A défaut de la réalisation de cet état des lieux, le site est réputé en bon état de propreté.

* **Autocontrôle**

Le titulaire met en place un dispositif de contrôle interne, afin d’assurer une prestation de qualité, conformément à ses engagements décrits dans son Cadre de Réponse Technique remis à l’appui de son offre.

La fréquence des contrôles internes doit être suffisante pour assurer sur l’ensemble des sites, le respect de l’obligation de résultat.

Chaque mois, le titulaire fournit au responsable de site, les comptes rendus ou les relevés résultant de cet autocontrôle. Il doit les intégrer dans le dossier d’exploitation du site.

* **Les contrôles contradictoires**

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre l’organisme bénéficiaire et le titulaire. Toutefois un contrôle pourra se dérouler et sera validé sans la présence du titulaire si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont :

* Les contrôles programmés ;
* Les contrôles inopinés.
  + **Les contrôles programmés**

Les contrôles ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Le contrôle programmé sera mensuel. À tout moment de l’exécution du marché, la fréquence de ces contrôles pourra être modifiée par le référent. **Le responsable de secteur, l’inspecteur ou le chef d’équipe sont** **obligatoirement présents lors de ces contrôles.**

En cas de dégradation de la prestation, il sera opéré un contrôle bimensuel, jusqu’à retour au niveau de qualité requis. L’absence du titulaire n’est pas un motif de report ou d’annulation du contrôle dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l’heure dudit contrôle dans le délai contractuel. En l’absence du titulaire les résultats du contrôle lui seront transmis.

Dans tous les cas, les opérations de vérification ont lieu après l'intervention du personnel de nettoyage. Ces contrôles doivent constituer l’occasion d’un dialogue à propos de la qualité de la prestation effectuée et de son amélioration.

Sans préjudice de l’application des pénalités, tout contrôle qualité négative doit obligatoirement faire l’objet de propositions par le titulaire d’actions correctrices et doit être suivi d’un nouveau contrôle portant sur les mêmes points de contrôle jusqu’au constat d’une situation conforme.

* **Les contrôles inopinés**

Ils ont pour objet de réagir à une dégradation manifeste de la qualité des prestations ne correspondant pas à l’obligation de résultat.

La date, l'heure, les zones sont choisies par l’organisme bénéficiaire.

Dans le cas des contrôles inopinés, le titulaire est convoqué pour constat avec douze heures de préavis par tout moyen (tel, mail etc…).

Le résultat du contrôle inopiné traduisant une situation très dégradée est transmis au titulaire pour déclenchement d’actions correctrices immédiates. Sans préjudice de l’application des pénalités, des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu’au constat d’une situation conforme.

Le nombre de contrôles inopinés mensuels n’est pas limité.

* **Information de la fiche de contrôle**

Un modèle de fiche de contrôle est proposé en annexe, elle pourra être réadaptée dans sa forme en concertation avec le titulaire. Les modalités du contrôle sont les suivantes :

* Il s'agit d'un contrôle visuel : chaque point de contrôle donne lieu à une note : Très satisfait = 4 points, Satisfait = 3 points, Peu satisfait = 2 points Non-satisfait = 1 point.

Le référentiel a pour objet d'établir une grille de contrôle visant à vérifier le niveau de qualité liée à l'exécution des prestations de propreté par le titulaire. Ce référentiel sera mis au point entre les parties lors de la réunion préparatoire, il pourra faire l'objet d'évolutions lors des réunions d'exploitation. Le cas échéant, le référentiel amendé devra être daté et signé des deux parties.

* Le contrôle peut être effectué dans toutes les zones avec un nombre minimum de 2 zones à contrôler, sans obligatoirement contrôler l'ensemble des zones ;
* Le contrôle doit porter sur un échantillon de la zone et non sur la totalité des superficies de la zone.
* L’échantillon de la zone peut être différent à chaque contrôle.
* À l'intérieur d'une zone, toutes les prestations ne font pas obligatoirement l'objet d'un contrôle. Dans ce cas, la ligne concernée est neutralisée (aucune note).
* La notation du point de contrôle porte sur le résultat de la prestation : état de propreté des sols suite à lavage, absence de traces sur les miroirs, etc…. En cas de mauvais résultat dû à l’inexécution répétée d’une prestation, la note attribuée à la prestation est égale à zéro.

Chaque résultat est porté sur la fiche afin de déterminer le pourcentage de qualité atteint lors du contrôle. Si un contrôle contradictoire fait apparaître un résultat inférieur au seuil d’acceptabilité de 75%, des réfactions sont appliquées selon les modalités précisées au CCAP. Le titulaire doit mettre en place immédiatement les actions correctrices qui s’imposent et des contrôles contradictoires doivent être programmés indépendamment de la fréquence minimale contractuelle, jusqu’au constat d’une situation conforme. La remise en conformité ne fait pas obstacle à l’application de la pénalité correspondante détaillée au CCAP.

La fiche doit être renseignée par le représentant de l’organisme bénéficiaire et le titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chaque partie a la possibilité d’y porter des observations.

### Suivi quotidien sur site

Le titulaire devra établir un plan de déroulement des activités et des prestations qu’il doit mettre en œuvre, en précisant les horaires, les responsabilités, les tâches, les interfaces organisationnelles et techniques du personnel. Ces plannings sont à établir pour toutes les prestations que le titulaire prévoit de mettre en œuvre qu’elles soient hebdomadaires, ponctuelles (mensuelles, trimestrielles, annuelles…) forfaitaires ou non.

L’organisme se réserve le droit de refuser la programmation prévue par le titulaire et d’exiger des modifications de la part du titulaire.

Le suivi quotidien sur site est formalisé par un cahier de liaison (ou autre dispositif informatisé proposé par le titulaire) broché et paginé, mis à disposition du responsable de site et du titulaire.

Le responsable de site :

* Vérifie que les prestations courantes et les prestations périodiques ont été réalisées conformément au cahier des charges.
* Note les dysfonctionnements relevés sur le site tant en matière de qualité de service qu’en termes de fourniture et mise en place des consommables sanitaires.

Le titulaire :

* Note les dysfonctionnements relevés sur le site.
* Note les actions curatives mises en place pour remédier aux dysfonctionnements signalés par le responsable de site.

Les agents chargés du nettoyage ainsi que le représentant du prestataire doivent viser le cahier de liaison (date, heure et signature) à chacun de leurs passages.

Lorsqu’un dysfonctionnement sur la qualité de service est signalé par le responsable de site, le titulaire doit y remédier dans le délai auquel il s’est engagé dans son mémoire technique. En toute hypothèse le titulaire remédie au dysfonctionnement dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

## Outils à mettre en place par le titulaire

### Cahier de liaison

Un cahier de liaison est mis en place par le titulaire. Ce cahier permet de faire le lien entre le site et le titulaire. Dans ce cahier figurera les demandes complémentaires, ajustement des prestations, les doléances du responsable du site. Ce cahier doit être consulté tous les jours par la personne intervenant sur le site. Il doit également être consulté au moins deux fois par mois par le responsable du site. Les doléances peuvent être le point de départ d’une opération de vérification.

### Cahier ou fiche hebdomadaire de présence

Un cahier de présence du personnel du titulaire est mis en place par ce dernier ou tout autre moyen de contrôle.

### Traçabilité du nettoyage des communs et des chambres

Le titulaire devra mettre en place un système de traçabilité de nettoyage des locaux. La traçabilité via l’informatique est fortement conseillée.

### Fiches de postes / fiches de missions

Dans un souci de fiabilisation de l’exécution de la prestation sur l’établissement, des fiches de postes et de missions détaillées reprenant l’ensemble des prestations ainsi que leurs fréquences d’exécution seront établies par le titulaire et soumises au référent du suivi d’exécution du marché pour validation.

Elles seront mises à disposition du personnel du titulaire et utilisables sous forme de check-list.

## Contrôle de l’exécution de la prestation

Des réunions trimestrielles de suivi sont fixées selon un calendrier établi conjointement par le site et le titulaire.

Les réunions ont pour objet :

* D’établir le bilan de la période écoulée au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations,
* De rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité,
* De faire le point sur les effectifs du titulaire (présence, remplacement...),
* De mettre à jour sur proposition justifiée du titulaire le calendrier mensuel des prestations.

Ces réunions mettent en présence un représentant du site et le responsable du site.

Le titulaire établira un compte rendu après chaque réunion.

L’UGECAM se réserve le droit de mesurer l'efficacité du nettoyage en procédant à des prélèvements bactériologiques si besoin.

## Traitement des anomalies

Le titulaire devra mettre en place un système afin de garder une trace de tout dysfonctionnement ou problème (de sécurité des locaux, interventions de la société de surveillance etc…). Les enregistrements relatifs à ces dysfonctionnements ou problèmes devront être consultables par l’organisme à n'importe quel moment. Le titulaire met en place un dispositif pour traiter les dysfonctionnements ou problèmes détectés.

Le titulaire ne peut exécuter une prestation non conforme à une exigence de la commande sans un accord préalable écrit de l’organisme. Toute éventualité d’écart aux exigences devra avoir été justifiée par le titulaire et approuvée par l’organisme préalablement à sa mise en œuvre, selon des procédures établies par le titulaire.

Il appartient au titulaire de soumettre à l’organisme, pour décision, les anomalies majeures affectant les exigences contractuelles (délais, moyens etc.) dès leur découverte (maximum 24 heures), suivant une procédure et un formulaire définis par sa propre organisation qualité.

Le titulaire devra remettre à niveau les prestations après détection d’une anomalie en fonction des décisions précisées par l’organisme. Il devra mettre en place des actions correctives afin d’éviter tout risque de reproduction de ces anomalies.